

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA
PADA PELAYANAN DI RUANG KOLEKSI LANGKA BALAI
LAYANAN PERPUSTAKAAN GRHATAMA PUSTAKA
YOGYAKARTA
MENGUNAKAN METODE *GAP ANALYSIS***



Oleh :

**KHODIJAH
NIM : 1620010082**

TESIS

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar *Master of Arts*
(M.A)
Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khodijah, S.IP
NIM : 1620010082
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI)

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

Yogyakarta, 15 April 2019

Saya yang menyatakan,



Khodijah, S.IP

NIM: 1620010082

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khodijah, S.IP
NIM : 1620010082
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI)

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

Yogyakarta, 15 April 2019

Saya yang menyatakan,



Khodijah, S.IP
NIM: 1620010082



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-143/Un.02/DPPs/PP.00.9/05/2019

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PELAYANAN DIRUANG KOLEKSI LANGKA BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN GRHATAMA PUSTAKAA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE GAP ANALISYIS

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KHODIJAH, SIP
Nomor Induk Mahasiswa : 1620010082
Telah diujikan pada : Senin, 20 Mei 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Munirul Ikhwan, Lc., M.A.
NIP. 19840620 000000 1 301

Penguji II

Dr. Anas Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji III

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001

Yogyakarta, 20 Mei 2019

UIN Sunan Kalijaga

Pascasarjana

DIREKTUR



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

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

**Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Di Ruang Koleksi Langka
Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta
Menggunakan Metode *Gap Analysis***

Yang ditulis oleh :

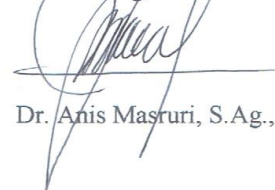
Nama : Khodijah, S.IP
NIM : 1620010082
Jenjang : Magister (S2)
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister of Art (M.A)

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 April 2019

Pembimbing,



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

ABSTRAK

Khodijah, S.IP (1620010082) : Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Di Ruang Koleksi Langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta Menggunakan Metode *GAP Analysis*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka pada layanan koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, populasi penelitian yaitu pemustaka aktif pada ruang layanan koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta yang berjumlah 11.412. Peneliti menentukan besar sampel berpedoman pada Tabel Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 10%, dengan sampel sebesar 263, teknik pengambilan sampel dengan *Random Sampling* dan di batasi oleh teknik *Purposive Sampling*. Objek yang dikaji ada 5 (lima) indikator dari variabel tunggal yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) pada pelayanan ruang koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Instrumen dalam penelitian ini menjelaskan keseluruhan menggunakan angket, wawancara dan observasi. Hasil pengumpulan data dianalisis secara manual dan bantuan *SPSS Version 25*. Selanjut nya pengolahan data menggunakan rumus tingkat kesesuaian, kesenjangan dan diagram kartesius. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada pelayanan di ruang koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka pada keseluruhan dimensi untuk interpretasi tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$) berada pada kategori baik yang menunjukkan nilai kesesuaian sebesar 86.51%. Interpretasi kesenjangan (*gab analysis*) antara persepsi dan harapan yang di rasakan pada pelayanan ruang layanan koleksi langka sebesar (-22.92). Adapun tingkat kepuasan dan kesenjangan pemustaka pada lima dimensi, yaitu pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 82.93% dan kesenjangan sebesar (-9.95), kehandalan (*Reliability*) sebesar 86.05% dan kesenjangan sebesar (-3.60), Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 85.57% dan kesenjangan sebesar (-2.51), Jaminan (*Assurance*) sebesar 87.41% dan kesenjangan sebesar (-4.65) dan Empati (*Empathy*) sebesar 90.57% dan kesenjangan sebesar (-2.21). Artinya Pelayanan yang di berikan Pada layanan ruang Koleksi Langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka secara keseluruhan belum memuaskan sebagai mana yang diharapkan.

Keyword: Kepuasan Pemustaka, Metode *GAP Analysis*, Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta.

ABSTRACT

Khodijah, S.IP (1620010082): Analysis of Library Satisfaction at Services in Rare Collection Rooms Grhatama Library Service Center Yogyakarta Library Using GAP Analysis Method. This study aims to determine satisfaction of users at rare collection services in Grhatama Library Yogyakarta in the whole the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy use the gap method (gap analysis). This research is a quantitative study with a descriptive approach, the research population is active library users in the rare collection service room at the Grhatama Library Service Center in Yogyakarta, amounting to 11,412. The researcher determines the sample size based on Isaac and Michael Tables with an error rate of 10%, with a sample of 263, sampling techniques with Random Sampling and limited by Purposive Sampling techniques. The objects studied were 5 (five) indicators of a single variable, namely the dimensions of Physical Proof (Tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy in the rare collection room service at the Grhatama Library Service Center Yogyakarta Library. The instrument in this study explained the safety of using questionnaires, interviews and observations. The results of data collection are analysis manually and SPSS Version 25 is supported. The next step is processing data using formulas of level of suitability, gap and cartesius diagram. The results showed that the level of satisfaction of the users of services in the rare collection room at the Grhatama Library Service Center Library on the dimensions of the interpretation of the level of conformity ($T_{ki} \geq 80\%$ and $<100\%$) were in the good category which showed a suitability value of 86.51%. Gap interpretation (gab analysis)

between the perceptions and expectations felt in the services of the rare collection service room is (-22.92). The level of satisfaction and the gap of the reader in five dimensions, namely the dimension of Physical Evidence (Tangible) is 82.93% and the gap is (-9.95), reliability is 86.05% and the gap is (-3.60), Responsiveness (Responsiveness) amounting to 85.57% and the gap is (-2.51), Assurance (Assurance) is 87.41% and the gap is (-4.65) and Empathy (Empathy) is 90.57% and the gap is (-2.21). This means that the services provided in the Rare Collection room service at the Grhatama Library Service Center Library as a whole have not been satisfactory as expected.

Keyword: Library Satisfaction, GAP Analysis Method, Grhatama Library Service Center, Yogyakarta Library

MOTTO

قُلِ اللَّهُمَّ مَالِكَ الْمُلْكِ تُؤْتِي الْمُلْكَ مَنْ تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمُلْكَ مِمَّنْ تَشَاءُ
وَتُعِزُّ مَنْ تَشَاءُ وَتُذِلُّ مَنْ تَشَاءُ بِإِذْنِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٢٦﴾
تُولِجُ اللَّيْلَ فِي النَّهَارِ وَتُولِجُ النَّهَارَ فِي اللَّيْلِ وَتُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَيِّتِ
وَتُخْرِجُ الْمَيِّتَ مِنَ الْحَيِّ وَتَرْزُقُ مَنْ تَشَاءُ بِغَيْرِ حِسَابٍ ﴿٢٧﴾

26. Katakanlah: "Wahai Tuhan yang mempunyai kerajaan, Engkau berikan kerajaan kepada orang yang Engkau kehendaki dan Engkau cabut kerajaan dari orang yang Engkau kehendaki. Engkau muliakan orang yang Engkau kehendaki dan Engkau hinakan orang yang Engkau kehendaki. di tangan Engkaulah segala kebajikan. Sesungguhnya Engkau Maha Kuasa atas segala sesuatu. 27. Engkau masukkan malam ke dalam siang dan Engkau masukkan siang ke dalam malam. Engkau keluarkan yang hidup dari yang mati, dan Engkau keluarkan yang mati dari yang hidup[191]. dan Engkau beri rezki siapa yang Engkau kehendaki tanpa hisab (batas)".

(QS. Ali Imran : 26-27)

[191] Sebagian mufassirin memberi misal untuk ayat ini dengan mengeluarkan anak ayam dari telur, dan telur dari ayam. dan dapat juga diartikan bahwa pergiliran kekuasaan diantara bangsa-bangsa dan timbul tenggelamnya sesuatu umat adalah menurut hukum

Allah

PERSEMBAHAN

Tesis ini ku persembahkan untuk :

Orang Tuaku tercinta : Ayahanda M. Rasyidi Syibli (Alm)

Ibunda Hj. Rusmaini.

Keluargaku Tersayang : K'Ismael, Y'Yuli, Y'Ica, Y'Iela, Y'Bety, K' Idris
dan Dek Iwan. Dan Ponakan-Ponakan ku tersayang

Guru-guruku, Rekan-rekan seangkatan Program Studi IIS
Konsentrasi IPI serta orang yang haus akan ilmu pengetahuan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini, serta tidak lupa pula kami panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, serta keluarga dan sahabatnya.

Berkat kerja keras dan do'a serta bantuan dari semua pihak, tesis berjudul: "Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Pelayanan Di Ruang Koleksi Langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta Menggunakan Metode *GAP Analysis* ", dapat diselesaikan. Dalam penyusunan tesis ini, juga tidak terlepas dari orang-orang yang berjasa memberikan bimbingan, semangat, dan do'a kepada peneliti. Untuk itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ro'fah S.Ag., BSW., M.A., Ph.D selaku Koordinator Program *Interdisciplinary Islamic Studies* .
4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing sekaligus dosen penguji yang telah memberikan banyak arahan dan masukan kepada peneliti.
5. Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada peneliti.

6. Dr. Munirul Ikhwan, Lc., M.A selaku ketua sidang yang telah memberikan masukan kepada peneliti.
7. Meiranti, selaku kepala seksi layanan yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian di Balai Layanan Grhatama Pustaka Yogyakarta.
8. Bapak Hadi Pranoto S.IP. Kepala Ruang koleksi langka di Balai Layanan Grhatama Pustaka yang telah memberikan arahan dan masukan kepada peneliti.
9. Orang tua tercinta, Almarhum Bapak Rasyidi Syibli dan Ibu Rusmaini; yang selalu mendo'akan dan mencurahkan seluruh kasih sayangnya.
10. Kakak-kakak dan adek ku semua, yang selalu memberi semangat, do'a dan perhatiannya kepada peneliti.
11. Seluruh dosen, staf dan karyawan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang selalu membantu peneliti dalam banyak hal.
12. Teman-teman Pascasarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI) kelas A dan B angkatan 2016. Sukses buat kalian semua.
13. Sahabatku Pupus, fella, Susi, Purnomo dan Tejo yang telah banyak membantu peneliti dalam berbagai hal. Allah pasti membalas kebaikan kalian..
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas tesis ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Yogyakarta, 15 April 2018

Peneliti

Khodijah, S.IP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Tinjauan Pustaka	10
E. Kerangka Teori	13
1. Perpustakaan Umum	13
2. Kepuasan Pemustaka	15
3. Pelayanan Koleksi Langka	29
4. Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	39

5. Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>) Pada Perpustakaan.....	42
F. Metode Penelitian.....	45
1. Jenis Penelitian	45
2. Tempat dan Waktu Penelitian	46
3. Subjek dan Objek Penelitian	46
4. Populasi dan Sampel	47
5. Teknik Pengumpulan Data	49
6. Analisis Data	57
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	72
A. Gambaran Umum Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta	72
1. Sejarah	72
2. Visi dan Misi	76
3. Kebijakan dan Tujuan	76
4. Tugas dan Fungsi BPAD DIY	77
5. Struktur Organisasi.....	78
6. Layanan dan Fasilitas	81
BAB III PEMBAHASAN	94
A. Analisi Data dan Hasil Pembahasan.....	94
1. Analisi Tingkat Kesesuaian.....	94
2. Analisi Kesenjangan	113
3. Diagram Kartesius	122
BAB IV PENUTUP.....	130
A. Kesimpulan.....	130
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA.....	132

LAMPIRAN	137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Statistik Pengunjung Perpustakaan	7
Tabel 2. Data Jumlah Koleksi Langka	35
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen	54
Tabel 4. Interpretasi Tingkat Kesesuaian	58
Tabel 5. Tingkat Validitas Instrumen Dimensi Bukti Fisik	62
Tabel 6. Tingkat Validitas Instrumen Dimensi Kehandalan	63
Tabel 7. Tingkat Validitas Instrumen Dimensi Daya Tanggap	64
Tabel 8. Tingkat Validitas Instrumen Dimensi Jaminan	65
Tabel 9. Tingkat Validitas Instrumen Dimensi Empati	65
Tabel 10. Tingkat Reliabilitas Instrumen Secara Keseluruhan	71
Tabel 11. Pejabat Struktural BPAD DIY	81
Tabel 12. Ruang Layanan Perpustakaan.....	84
Tabel 13. Tingkat Kesesuaian Dimensi Bukti Fisik	96
Tabel 14. Tingkat Kesesuaian Dimensi Kehandalan	100
Tabel 15. Tingkat Kesesuaian Dimensi Daya Tanggap	102
Tabel 16. Tingkat Kesesuaian Dimensi Jaminan	105
Tabel 17. Tingkat Kesesuaian Dimensi Empati	108
Tabel 18. Tingkat Kesesuaian Secara Keseluruhan	111
Tabel 19. Tingkat Kesenjangan Dimensi Bukti Fisik	115
Tabel 20. Tingkat Kesenjangan Dimensi Kehandalan	116
Tabel 21. Tingkat Kesenjangan Dimensi Daya Tanggap	116
Tabel 22. Tingkat Kesenjangan Dimensi Jaminan	118
Tabel 23. Tingkat Kesenjangan Dimensi Empati	119
Tabel 24. Tingkat Kesenjangan Secara Keseluruhan	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kesenjangan <i>Gap</i> Dalam Pelayanan.....	40
Gambar 2. Kesenjangan <i>Gap</i> Dalam Pelayanan Perpustakaan.	42
Gambar 3. Bagan Teori Kesenjangan.....	44
Gambar 4. Struktur Organisasi	79
Gambar 5. Ruang Koleksi Langka dari Luar.....	87
Gambar 6. Ruang Koleksi Langka.	88
Gambar 7. Banner Peraturan.	88
Gambar 8. OPAC Ruang Koleksi Langka.....	89
Gambar 9. Komputer Staf Koleksi Langka	89
Gambar 10. Ruang Koleksi Langka.	90
Gambar 11. Ruang Baca Kursi.	90
Gambar 12. Menukis Buku Pengunjung Manual.	91
Gambar 13. Koleksi Langka.....	91
Gambar 14. Koleksi Langka	92
Gambar 15. Display Koleksi Langka.	92
Gambar 16 Grafik Tingkat Kesesuaian Bukti Fisik	97
Gambar 17 Grafik Tingkat Kesesuaian Keandalan	100
Gambar 18 Grafik Tingkat Kesesuaian Daya Tangkap.....	103
Gambar 19 Grafik Tingkat Kesesuaian Jaminan.....	106
Gambar 20 Grafik Tingkat Kesesuaian Empati.....	109
Gambar 21 Grafik Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Harapan.....	111
Gambar 22 Grafik Tingkat Kesesuaian Keseluruhan Dimensi	112
Gambar 23 Grafik Tingkat Kesenjangan Keseluruhan Dimensi	121
Gambar 24 Diagram Kartesius Keseluruhan Pelayanan.....	123
Gambar 25 Diagram Kartesius Keseluruhan Item Pertanyaan.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian.....	137
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Angket Harapan.	154
Lampiran 3. Hasil Tabulasi Persepsi	204
Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas	259
Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian.....	277
Lampiran 6 Tingkat Kesenjangan.....	236
Lampiran 7 Diagram Kartesius	288
Lampiran 8 Pemohonan Izin Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sarana penyimpanan dan penyediaan informasi dan pelestarian kebudayaan dari zaman dulu hingga zaman sekarang yang berperan penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Perpustakaan sebagai sumber pengetahuan yang berdayaguna harus terus berkembang. Perpustakaan juga sebagai pusat pembelajaran yang berfungsi sebagai agen perubahan sosial yang meningkatkan kualitas kehidupan dengan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.¹ Perpustakaan juga sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara professional dengan sistem, guna memenuhi kebutuhan pemakai dalam hal pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.² Perkembangan dunia informasi saat ini sangat cepat, berbagai informasi beredar luas dimasyarakat, kebutuhan informasi juga mengalami peningkatan yang signifikan. Perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Perpustakaan mempunyai peranan penting dalam berkembangnya ilmu pengetahuan dan berkembangnya informasi. Salah satu perpustakaan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan jasa dan informasi adalah perpustakaan umum.

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

² Qalyubi, Syihabuddin dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas ADAB IAIN Sunan Kalijaga, 2003), 4.

Perpustakaan Umum merupakan satu-satunya pranata kepeustakawanan yang dapat berperan sangat penting bagi kecerdasan masyarakat dan bangsa. Dalam hal ini UNESCO mengeluarkan manifesto perpustakaan umum pada tahun 1972. Dinyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai empat tujuan utama, yaitu (1) memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, (2) menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi yang sedang hangat dalam masyarakat, (3) membantu warga untuk mengembangkan yang di milikinya sehingga akan bermanfaat bagi masyarakat, (4) bertindak selaku agen kultural, yakni perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar.³

Perpustakaan juga menyimpan bahan pustaka dari koleksi-koleksi manuskrip atau koleksi langka, yang masih di gunakan 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 dengan kebutuhan bagi pengguna. Sebagai lembaga layanan, perpustakaan umum harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas bagi pengguna. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi tolok ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh jasa pengelola perpustakaan.

³ *Ibid*, 7

Kepuasan konsumen menurut Kotler adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴ Jadi konsumen atau pemakai akan merasa puas setelah ia merasakan hasil kinerja perpustakaan sesuai atau melebihi harapannya. Tetapi sebaliknya, jika pemakai merasa harapannya belum terpenuhi dari hasil kinerja tersebut, maka pemakai akan merasa kecewa. Dalam hal ini kepuasan pengguna merupakan hal yang penting didalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan, jika pengguna sudah merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan, pengguna cenderung senang dan akan menginformasikan atau mempromosikan kepada pengguna yang lain atas nilai-nilai positif yang sebelumnya diterima dari perpustakaan yang mereka datangi.

Proses pelayanan di perpustakaan, kepuasan pengguna perpustakaan adalah salah satu tujuan dari pelayanan perpustakaan untuk pengguna perpustakaan. Perpustakaan bisa dianggap baik jika perpustakaan bisa memberikan pelayanan, dapat memberi kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Baik dalam bidang pelayanan informasi maupun pelayanan-pelayanan informasi yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna Perpustakaan dalam memperoleh layanan dan fasilitas yang di berikan oleh Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka khususnya pada layanan koleksi langka.

⁴ Philip Kotler dan Susanto, *Manajemen Pemasaran Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 1997), 47.

Aspek yang terkait dengan kepuasan pengguna adalah variable 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*”.⁵ Kualitas layanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya. Jadi, kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi.

Menurut Parasuraman untuk mengukur kepuasan pemustaka yang diterima dalam sebuah pelayanan, maka dapat dianalisis dengan membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan dengan mengidentifikasi kesenjangan (*gap analysis*).⁶ Kesenjangan (*gap analysis*) merupakan perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan.

Untuk mengidentifikasi kesenjangan tersebut, peneliti menggunakan metode pengukuran *ServQual+TM*.⁷ Metode pengukuran *ServQual+TM* ini merupakan metode pengukuran kepuasan pemustaka yang dilakukan dengan mengadopsi teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang memperkenalkan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

⁵ Berry, L.L., Parasuraman, A. and Zeithaml V, *Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive*, 1994, 37.

⁶ Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press), 46.

⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, t.t), 230-231.

Kelima dimensi tersebut akan peneliti jadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Kegagalan pelayanan jasa yaitu kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Apabila pemustaka merasa pelayanan koleksi langka yang diterima lebih baik dari harapan, maka pemustaka akan merasa puas dan dapat dikatakan tidak ada kesenjangan pada pelayanan koleksi langka tersebut. Namun, apabila pemustaka merasa pelayanan yang diterima kurang dari harapannya, maka pemustaka akan merasa kecewa dan dapat dikatakan ada ketidakpuasan pada layanan.

Dalam mewujudkan kepuasan pemustaka di perpustakaan, khususnya pada layanan koleksi langka, yang berperan penting pada layanan koleksi langka adalah pustakawan. Pustakawan harus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu agar kepuasan pemustaka terhadap layanan yang di berikan baik. Pustakawan adalah tokoh penting yang harus membantu pemustaka menemukan informasi, sehingga pustakawan yang bertugas di koleksi langka harusnya memiliki keahlian lebih dalam memberikan informasi, dan memberikan layanan prima yaitu memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, akurat dan berorientasi pada pemustaka agar mereka puas.⁸

Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka merupakan perpustakaan daerah, yang banyak dikunjungi masyarakat dari semua kalangan. Berbagai fasilitas dan ruang layanan yang disediakan menjadikan perpustakaan ini semakin menonjol, salah satunya ruang layanan koleksi langka, yang menyimpan buku buku langka mulai dari tahun 1700an menjadikan perpustakaan ini unik, karena menyimpan

⁸ Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009),187.

dan melestarikan Naskah kuno atau manuskrip nusantara yang merupakan warisan budaya bangsa yang bernilai tinggi. Dan di dalam manuskrip inilah banyak tersimpan sejarah, budaya dan peradapan bangsa indonesia. Begitu tinggi dan berharganya nilai naska dan manuskrip ini membuat pemerintah merasa perlunya mengatur Undang- Undang No 5 Tahun 1992 tentang Cagar Budaya, dan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.⁹ Koleksi naska kuno yang dimiliki Perpustakaan Grhatama Pustaka begitu beragam, mulai dari era kerajaan di nusantara, sampai era kolonial Belanda. Salah satu koleksi unik dimiliki adalah terbitan langka mengenai indonesia yang terbit dari dalam negeri maupun luar negeri. Selain itu terdapat juga buku-buku pujangga indonesia yang diterbitkan dalam aksara dan bahasa yang beragam, seperti Latin, Jawa, Bugis, Bali dan Rencong. Selain koleksi berbentuk naskah atau manuskrip juga memiliki koleksi surat kabar dan majalah yang merupakan benda langka karena dari awal muncul surat kabar Batavia sekitar tahun 1810-an.¹⁰

Dari penjelasan tentang koleksi langka di atas, hal tersebut yang menjadikan penulis ingin mengangkat penelitian di ruang layanan koleksi langka, karena dengan koleksi yang berbagai bahasa dengan tingkat kesulitan yang tinggi, mampukah pustakawan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka. Berdasarkan data statistik pengunjung tahun 2018 sebagai berikut ini:

⁹ Perpustakaan Nasional, *Peran dan kiprah*, (Jakarta:National Library,2009),60.

¹⁰ Agus Tirto, *Hasil Wawancara dengan pustakawan*, Tanggal 17 April 2018, Jam 10.30 wib.

No.	Bulan Januari- Agustus 2018	Jumlah Judul
1.	Januari	1.258 Pengunjung
2.	Februari	1.578 Pengunjung
3.	Maret	2.426 Pengunjung
4.	April	2.130 Pengunjung
5.	Mei	1.066 Pengunjung
6	Juni	588 Pengunjung
7	Juli	1.461 Pengunjung
8	Agustus	905 Pengunjung
	Jumlah	11.412 Pengunjung

Tabel 1: Data Statistik Perpustakaan

Sumber: Statistik 2018

Dari data statistik kunjungan, terlihat bahwa kunjungan di ruang koleksi langka terjadi peningkatan dan penurunan setiap bulannya. Tantangan muncul dari pustakawan yang bertugas di layanan koleksi langka. Mereka di harapkan mampu untuk melayani pemustaka yang ingin mendapatkan koleksi yang dibutuhkan. Permasalahan timbul ketika saya mengamati secara langsung masalah yang ada. Ketika ada pemustaka yang ingin mencari koleksi langka yang dibutuhkan, kemudian meminta tolong petugas untuk mencarikan koleksi, namun selama kurang lebih satu jam koleksi belum juga ditemukan. Kemudian petugas memberikan informasi, bahwa koleks yang dicari belum bisa ditemukan. Dalam hal ini menjadikan ketidak puasn karena pelayanan yang ia terima tidak

sesuai dengan pelayanan yang ia harapkan. Dwi Nanda¹¹ mengemukakan bahwa ia merasa tidak puas dengan pelayanan koleksi langka, dikarenakan harus menunggu lama untuk mendapatkan buku atau koleksi yang dibutuhkan.¹²

Kasus kedua, ketika pemustaka ingin mencari koleksi melalui sistem INLIS, pada kenyataannya ketika langsung ke rak tidak ditemukan koleksi yang dicari oleh pemustaka. Berdasarkan hasil kedua wawancara di atas menunjukkan bahwa ada pemustaka yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada di ruang koleksi langka yang ada di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang mendalam mengenai hal ini. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas tesis ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Langka Menggunakan Metode *Gap Analysis* di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

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

Bagaimanakah kepuasan pemustaka pada layanan koleksi langka di Balai layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu bukti fisik, kendala, daya tangkap, jaminan dan empati, dengan menggunakan metode *gap analysis*?

¹¹ Dwi Nanda, *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa uin suka Jurusan sejarah dan kebudayaan islam*, Tanggal 1 November 2018, Jam 10.30 wib.

¹² Mursiah, *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa janabadra* Tanggal 20 oktober 2018, Jam 12.30 wib.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan pembahasan tesis ini yaitu untuk mengetahui:

Tingkat kepuasan layanan pada layanan koleksi langka di Balai
Layanan

Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta pada keseluruhan dimensi yaitu bukti fisik, kendala, daya tangkap, jaminan dan empati menggunakan metode *gap analysis*

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi penulis dapat memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan terutama dalam peningkatan kepuasan layanan ruang koleksi langka di perpustakaan.
- b. Bagi Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta Perpustakaan diharapkan penelitian ini berguna untuk mengetahui *gap analysis* pada layanan koleksi langka dalam rangka peningkatan kepuasan pelayanan layanan koleksi langka demi mencapai kepuasan pemustaka.
- c. Bagi pengembangan akademik penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai salah satu referensi untuk membuat suatu perumusan kebijakan dalam mengevaluasi kepuasan jasa layanan koleksi langka dan meminimalkan *gap analysis* guna mencapai kepuasan pemustaka.

D. Tinjauan Pustaka

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

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Muliawaty berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Kantor Pusat (Persero) Pelabuhan Indonesia I dengan Metode Analisis Gap”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi pemakai jasa terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) Kantor Pusat Pelabuhan Indonesia I-Medan. Metode yang digunakan adalah analisis gap menurut Berry, Parasuraman dan Zeithaml yang dilakukan secara parsial dan terfokus pada *service quality gap* dengan menggunakan skala servqual. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemakai jasa. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pemakai jasa. Hasil analisis memberikan informasi bahwa ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pemakai jasa. Kesenjangan yang terjadi meliputi lima dimensi kepuasan pamakai jasa, *reliability* -1,52, *responsiveness* -1,30, *emphaty* -1,37, *tangible* -1,13 dan *assurance* -1,11. Merujuk kepada hasil ini diharapkan pihak manajemen dalam mengambil langkah baik secara bertahap maupun menyeluruh guna meningkatkan kualitas pelayanan.¹³

¹³ Muliawaty, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Kantor Pusat (Persero) Pelabuhan Indonesia I dengan metode Analisis Gap*, Tesis, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2002), 1.

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

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

Mengacu pada penelitian di atas, tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya mengukur tingkat kesenjangan, sama-sama menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian di atas bertujuan untuk mengetahui kesenjangan digital sedangkan penelitian ini bertujuan mengetahui kesenjangan layanan.

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

Meskipun beberapa kajian pustaka di atas menggunakan metode yang sama yaitu metode kesenjangan (*gap analysis*), namun juga memiliki perbedaannya yaitu dalam hal penentuan lokasi penelitian, variabel, subyek, metode dan waktu penelitian. Uraian tersebut membuktikan bahwa penelitian yang akan dilakukan belum pernah diteliti sebelumnya terutama di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta khususnya di ruang layanan koleksi langka. Persamaan penelitian tersebut adalah menggunakan metode yang sama yaitu kuantitatif deskriptif dan menggunakan model kualitas pelayanan Parasuraman. Perbedaannya pada objek

penelitiannya, penelitian di atas melihat nilai kualitas pelayanan yang tertinggi dan terendah dari beberapa kelompok dalam subjek penelitiannya. Sedangkan penelitian ini melihat kepada kesenjangan (*gap analysis*) pada layanan koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam hal peningkatan layanan koleksi langka dengan meminimalkan kesenjangan (*gap analysis*).

E. Kerangka Teoritis

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan di peruntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.¹⁴ Perpustakaan telah muncul cukup lama, yaitu sejak ditemukannya bahan dan cara menulis. Sejak saat itulah istilah perpustakaan mulai ada. Begitu pula dengan pengertian perpustakaan seiring dengan perkembangannya pengertian perpustakaan berubah secara berangsur-angsur seiring dengan berjalanya waktu. Semula kumpulan buku saja dapat disebut sebagai perpustakaan. Seiring dengan berjalanya waktu pengertian perpustakaan mulai beragam sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Ada beberapa pengertian perpustakaan yang muncul saat ini diantaranya: Sebuah ruangan, bagian atau sub bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota

¹⁴ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 282.

perpustakaan.¹⁵ Menurut pendapat lain perpustakaan adalah kumpulan buku atau bangunan fisik tempat buku dikumpulkan, disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemakai.¹⁶

Dalam penelitian ini Grhatama Pustaka merupakan perpustakaan umum milik Pemerintah DIY. Perpustakaan umum yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin suku, ras, agama dan status sosial ekonomi.¹⁷ Perpustakaan umum berada ditiga tingkatan pemerintah yaitu perpustakaan umum kabupaten dan kota seluruh Indonesia, perpustakaan umum kecamatan dan perpustakaan umum desa/kelurahan. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan milik pemerintah daerah dan dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan. Sumber dana pembiayaan dari dana umum yang berasal dari masyarakat. Tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, pelatihan dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki. Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai universitas rakyat, karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaanya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali.¹⁸

¹⁵Sulistyo-Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), 1.

¹⁶ Qalyubi, Syihabuddin dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas ADAB IAIN Sunan Kalijaga (Syihabuddin Qalyubi dkk, 2003), 4.

¹⁷ Sutarno NS, *Manajemen perpustakaan* (Jakarta: CV sagung seto, 2006), 38.

¹⁸ *Ibid*, 48.

2. Kepuasan Pemustaka

a. Kepuasan

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya (*expectations*). Sementara itu pandangan lain Kotler menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas.¹⁹ Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, muda, murah dan cepat dalam mendapatkan informasi, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.²⁰

¹⁹ Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 21.

²⁰ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 155.

b. Pemustaka

Istilah pemustaka resmi dipakai setelah diundangkannya Undang-Undang Tentang Perpustakaan Tahun 2007 mulai berlaku. Undang-undang tersebut dinyatakan bahwa yang disebut dengan "pemustaka" adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dalam kamus kepustakawanan Indonesia pemustaka atau *user* adalah orang, sekelompok orang, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas atau layanan suatu perpustakaan.²¹

Dari definisi mengenai pemustaka di atas mengisyaratkan bahwa pemustaka terdiri dari berbagai kepribadian yang masing-masing memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Ada sifat pemustaka yang pendiam, pemarah, terbuka, tertutup, lugu dan sebagainya. Qalyubi, dkk (2003) menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai:

1. Pemakai yang pendiam, dapat dihadapi dengan cara menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
2. Pemakai yang tidak sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantu semaksimal dan sesegera mungkin serta mengucapkan

²¹ *Ibid.* 237.

terima kasih dan memohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan perpustakaan.

3. Pemakai yang banyak bicara dapat diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
4. Pemakai yang banyak permintaan diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke *counter*, mendengarkan permintaannya, segera memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf dan menyarankan alternatif lain serta tersenyum setiap saat meskipun pustakawan merasa kurang berkenan.
5. Pemakai yang ragu dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaan, bersikap tenang, tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai dan mencoba mengikuti selera pemakai.
6. Pemakai yang senang membantah atau mendebat dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemakai menghargai kita dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
7. Pemakai yang lugu, diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan serta tidak membohongi pemakai.

8. Pemakai yang siap mental, diatasi dengan cara membiarkan pemakai memilih yang disukai, tidak banyak bertanya, memuji pemakai dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan pemakai.
9. Pemakai yang curiga dapat diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul atau ragu-ragu atau bimbang.
10. Pemakai yang sombong dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, memuji kedatangannya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menanggapi terlalu serius, dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.

Menghadapi berbagai karakter pemustaka tersebut, maka pustakawan harus mampu mengenali karakter pemustakanya dan mencoba memahami suasana hatinya. Dengan demikian pustakawan tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang harus diterima oleh pemustaka. Hal lain yang dapat dilakukan pustakawan adalah harus senantiasa mengingatkan pemustakanya dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga ada keseimbangan antara hak dan kewajiban pemustaka.

Terkait dengan hak dan kewajiban pemustaka mengenai Undang-Undang Tentang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya, mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan, menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

Achmad menyatakan bahwa hak dan kewajiban ini biasanya dituangkan dalam tata tertib sebuah perpustakaan. Secara umum hak dan kewajiban pemustaka adalah:²²

1. Memperoleh informasi yang berkualitas.
2. Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah dan nyaman.
3. Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhannya.
4. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti *wifi*, internet, ruang diskusi, *study carel*, ruang baca dan fasilitas lain yang disediakan perpustakaan.

²² Ahmad, *Profesionalisme Pustakawan di Era Global*, Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, (Jakarta: Perpusnas, 2001), 5.

5. Memesan koleksi seperti buku, jurnal atau majalah untuk dibeli oleh perpustakaan sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan.
6. Memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan secara menyeluruh.
7. Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan

Achmad menyatakan bahwa setelah pemustaka mengetahui hak mereka maka perlu juga mengetahui kewajibannya, kewajiban tersebut antara lain:²³

1. Mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu.
2. Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak.
3. Meletakkan koleksi yang dibaca di meja karena tenaga perpustakaan yang berkewajiban mengembalikan ke rak buku.
4. Menggunakan kartu anggota perpustakaan sendiri saat meminjam koleksi.
5. Menghormati dan menghargai pemustaka lain yang sedang melakukan aktivitas di perpustakaan.
6. Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustakaan, misalnya meja belajar, kursi, komputer, lift, toilet, AC, dan lainnya agar terhindar dari kerusakan karena pemanfaatan yang belum wajar.
7. Menjaga suasana perpustakaan agar tetap tenang dan nyaman untuk belajar, dan mematuhi tata tertib perpustakaan.²⁴

²³ *Ibid*, 8.

c. Kepuasan Pemustaka

Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Cullen dalam (Ratnawati, 2003) mengutip pendapat Hernon & Altman, mengungkapkan bahwa "kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya". Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal itu senada dengan Zeithaml dan Bitner dalam Santoso yang mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga "*perception of quality*". Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh ke empat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan serta pandangan terhadap kewajaran keadilan.

²⁴ Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual + TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 13.

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Cook menyatakan bahwa persepsi merupakan-realitas mereka. Levitt dalam Cook menyatakan bahwa “pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan dan ketidakpuasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan. Jadi persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pemustaka tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima, jika perlakuan yang diterima pemustaka lebih baik daripada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkannya maka akan disebut sebagai pelayanan yang buruk”.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima pada pemustaka sehingga mereka puas, maka perpustakaan perlu menerapkan prinsip "sedikit janji, banyak bukti". Sebagaimana yang disampaikan Tom Peter dalam Cook (2004) bahwa "Kita tidak lagi dapat memuaskan pelanggan hanya dengan memenuhi harapan mereka. Untuk dapat menjadi pemenang pada masa kini, Anda harus menyenangkan dan membuat pelanggan terkejut dengan produk dan jasa yang melebihi harapan".²⁵

²⁵ *Ibid*, 14.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan sebagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Beberapa penelitian dilakukan oleh para penelihat untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pemustaka, antara lain:²⁶

1. Supriadi, Darmawan dan Moelyono (2004) menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu disarankan agar pustakawan yang bertugas dibidang layanan perlu ditambah wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pemustaka (*user oriented*).
2. Iriyanti (2005) menyatakan: a) setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tindak lanjut secara jelas, b) informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.
3. Sutardji dan Maulidiah (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

²⁶ Ahmad, *Profesionalisme Pustakawan di Era Global*, Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, (Jakarta: Perpusnas, 2001), 10.

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasat mata maupun yang tidak kasatmata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah.

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut pedoman umum penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, (2004) dapat diperhatikan ketentuan berikut:

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Perubahan paradigma dalam pelayanan perpustakaan sebagai akibat kemajuan ilmu dan teknologi menuntut perpustakaan memberikan layanan prima (*excellent service*). Jadi pustakawan harus memberikan pelayanan prima sebagai faktor penting dalam pencapaian kepuasan pemustaka. Cornelius seperti yang dikutip oleh Achmad mengatakan

bahwa sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, antara lain yaitu: mengutamakan pelanggan; sistem yang efektif; melayani dengan hati nurani; perbaikan berkelanjutan; memberdayakan pelanggan.

Sementara beberapa prinsip pelayanan publik yang prima menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; kenyamanan.

Kurniana menyatakan bahwa berdasarkan perspektif kualitas, David Garin mengembangkan dimensi kualitas yang dapat digunakan dalam perencanaan strategis, yaitu:²⁷

1. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti.
2. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan.
3. *Reliability* (keandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.

²⁷Kurniana, *Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta*, "Tesis, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2008), 35.

6. *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan..
7. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk.
8. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Parasuraman, A.,V.A. Zeithaml & LL.L. Berry, telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:²⁸

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan organisasi dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang konkrit sesuai dengan standar yang dijanjikan kepada pelanggan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

²⁸ Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press), 10.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.²⁹

e. Metode Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Selaras dengan pengukuran kualitas layanan pada perusahaan bisnis, kepuasan pemustaka yang diukur menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan pengguna dengan layanan yang diberikan. Pada saat ini berkembang beberapa penelitian yang telah mengembangkan seperangkat metode dan instrumen atau alat pengumpul data untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanannya. Harapannya adalah dengan metode dan instrumen yang disiapkan mampu memberikan data dan fakta yang dapat dianalisis secara objektif. Beberapa contoh metode pengukuran dan bidang perpustakaan antara lain ISO 11620, ServQual+™ dan LibQual +™.

Pengukuran melalui ISO 11620 adalah standar internasional mengenai pengukuran kinerja perpustakaan (*library performance indicators*). ISO 11620 resmi dipublikasikan pada tahun 1998 dan digunakan oleh semua jenis perpustakaan di dunia untuk mengetahui perbandingan perpustakaan satu dengan perpustakaan yang lain. Standar ISO 11620 terdiri dari 29 aspek yang diukur, dan salah satunya

²⁹ *Ibid*, 16-19.

adalah mengenai kepuasan pemakai. Indikator yang diukur dalam pengukuran itu adalah berkenaan dengan persepsi pemakai terhadap jam buka perpustakaan, jasa silang layanan, sikap petugas, pendidikan pemakai dan jasa lainnya. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner mengenai persepsi pemakai perpustakaan yang terdiri dari 20 item pertanyaan. Setiap item terdiri dari 5 pilihan jawaban. Analisis yang dapat dilakukan penulis terhadap metode ini adalah bahwa metode ISO 11620 dapat digunakan perpustakaan, jika perpustakaan ingin mengetahui tingkat persepsi pemustaka terhadap mutu layanan perpustakaan.³⁰

Pada bab sebelumnya telah disampaikan bahwa Parasuraman Zeithaml dan Berry memperkenalkan lima dimensi untuk mengukur kualitas layanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance*, *Empathy*. Instrumen tersebut dikenal dengan ServQual.

Parasuraman mengatakan bahwa ServQual + TM merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan. Model ini mencakup analisis terhadap 5 kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa sehingga berpengaruh terhadap kualitas layanan.

³⁰ Fransisca Rahayuningsi, Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual + TM, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 29.

Berkembangnya penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan telah mengembangkan instrumen atau alat pengumpul data yang lebih baik untuk diaplikasikan antara lain adalah penelitian yang diprakarsai oleh ARL (*Association Resea Library*) berkolaborasi dengan Texas A&M University (TAMU) pada tahun 1999. Penelitian ini bertujuan menguji serta mengukur instrumen ServQual+™ secara kualitatif melalui beberapa rangkaian wawancara dengan pengguna perpustakaan. Penelitian ini kemudian menghasilkan pengukur kualitas layanan yang dikenal sebagai LibQual + ™ setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia.³¹

3. Pelayanan Koleksi Langka

a. Pelayanan

Perpustakaan merupakan suatu unit usaha yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila ditinjau dari sifatnya sebagai usaha layanan, maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik yakni pelayanan yang *intangibility* yakni suatu pelayanan yang bersifat tidak berwujud (suatu pelayanan yang tidak dapat dilihat maupun dirasakan sebelum layanan itu dinikmati). Untuk itu, pemustaka perlu menemukan titik yang kelihatan yang mewujudkan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang

³¹ *Ibid*, 30.

baik dengan cara melihat situasi fisik. Oleh karena itu perpustakaan perlu ditata rapi baik tentang rak buku, meja baca tempat duduk dan lain nya.³²

Sebagai lembaga yang berorientasi kepada kegiatan pelayanan, perpustakaan memiliki hubungan yang erat dengan pemustaka karena seluruh kegiatan yang dilakukan perpustakaan pada hakikatnya di tujukan bagi kepuasan pemustaka. Pemustaka juga salah satu faktor utama yang mempengaruhi arah perkembangan perpustakaan kedepan. Oleh karena itu perpustakaan harus selalu mengedepankan pelayanan publik yang memenuhi harapan dari pemustaka.

Pelayanan publik (*public services*) diartikan sebagai segala bentuk pemberian layanan yang segala bentuk pemberian layanan yang dilakukan oleh sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan. Pasal 14 ayat 1 dalam undang-undang yang sama menegaskan layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Pelayanan prima diartikan pelayanan yang menguntungkan atau memuaskan pelanggan. Konsep pelayanan prima telah lama dikenal dan diterapkan dalam dunia bisnis atau dunia industri yang di kenal sebagai *Total Quality Control* (TQC) sampai *Total Quality Service* (TQS). Layanan prima bagi pustakawan adalah suatu sikap atau cara pustakawan dalam melayani pemustaka dengan prinsip layanan berbasis pemustaka dan layanan prima. Tujuan

³² Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 232.

dari layanan prima adalah untuk memuaskan pemustaka, meningkatkan loyalitas pemustaka, meningkatkan penjualan produk dan jasa dan meningkatkan jumlah pemustaka.³³

Pelayanan juga pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Hal tersebut berarti setiap kontak yang terjadi antara UPT perpustakaan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu “*moment of truth*”, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan pengguna. Penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan factor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access, communication, competence, countesy, credibility, realibility, responsiveness, security, understanding, dan tangibles*.

Pada tahun 1988 Parasuraman bersama Zeithalm dan Berry melakukan penelitian kembali kepada kelompok fokus, baik pengguna maupun penyedia jasa. Hasil dari penelitian tersebut ditemukan hasil hubungan yang paling kuat antara *communication, competence, countesy, credibility, dan security*, yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu *assurance*, sedangkan dimensi *access* dan *understanding*

³³ Perpustakaan Nasional: *Peran dan Kiprah National Library: The Roles and Achievement*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2009), 84-87.

juga memiliki hubungan yang sangat kuat, kemudian digabung menjadi satu dimensi yaitu *empathy*. Pada akhirnya parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (Produk Fisik).³⁴

b. Koleksi Langka

Koleksi langka adalah sebuah koleksi buku yang sulit ditemukan karena jumlahnya terbatas.³⁵ Sedangkan Menurut beberapa pakar di Indonesia pengertian Koleksi Langka adalah buku- buku yang sudah sangat sulit didapatkan di pasaran, walau buku tersebut dicetak masih baru, karena terbatasnya eksemplar.³⁶ Sedangkan menurut pendapat lain mengatakan "langka" berarti tinggal sedikit atau nyaris punah, sedangkan pengertian "tua" lebih mengarah pada usia. Pengertian langka dan tua lebih identik pada kondisi materi koleksi itu sendiri. Jadi koleksi langka dapat diartikan koleksi yang sudah tidak terbit lagi, sekalipun usianya belum begitu lama.³⁷ Sedangkan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi DIY sendiri mendefinisikan koleksi langka, Pustaka Langka atau disebut juga *antique books* adalah suatu jenis koleksi yang memiliki ciri-ciri: tidak diterbitkan lagi, sudah tidak beredar di pasaran, susah untuk mendapatkannya, mempunyai kandungan

³⁴ Berry, L.L, Parasuraman, A. and Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality in America: Lessons Learned*, *Academy of Management Executive*.

³⁵ *Online Dictionary for Library and Information Science*, di Akses 15 oktober 2018

³⁶ <http://digilib.pnri.go.id>, 18 oktober 2018 pukul 17. 00 WIB

³⁷ Susanto Zuhdi <http://www.perpusnas.go.id>, 18 oktober 2018 pukul 20. 00

informasi yang tetap, memiliki informasi kesejarahan.³⁸ Pengertian tua dan langka lebih identik pada kondisi materi koleksi itu sendiri, jadi koleksi langka dapat diartikan koleksi yang tidak terbit lagi, sekalipun usianya belum begitu lama³⁹.

Buku langka juga merupakan sebuah koleksi khusus yang tidak hanya berarti langka, namun buku-buku tersebut memiliki atribut khusus dapat berdiri sendiri atau saling berhubungan dengan lainnya. Selain itu yang menjadi pendukung sebuah buku dikatakan langka jika disertai dengan teknik khusus dan kualitas yang baik disertai dengan catatan kata pengantar dari orang terkenal. Kalau tidak karya yang ditulis kontroversial dapat termasuk katagorikan buku langka. Misalnya banyak mengalami penyensoran dan dicetak dalam jumlah yang terbatas inilah penyebab faktor mempengaruhi kelangkaan sebuah buku. Atau juga bisa banyaknya permintaan terhadap sebuah buku secara tidak langsung dapat menyebabkan kelangkaan sebuah buku atau juga bisa banyaknya permintaan terhadap sebuah buku secara tidak langsung dapat menyebabkan kelangkaan itu sendiri.⁴⁰

Sedangkan menurut *ALA Glosaary of Library term: With selection of term in related fields, ALA Chicago illionis, 1943 rarebookis a book old, scarce, or difficult to find that it seldom appearre in the book markets. Amongrare books may be included: incunabula, sixteenth and seventeenth*

³⁸ <http://www.badanperpusda-diy.go.id>, 20 oktober 2018 pukul 14. 00 WIB

³⁹ <http://perpusnas.go.id>, 20 oktober 2018 pukul 15.00 WIB

⁴⁰ *Encyclopedie of Library andnInformation Science 2 nd* vol 4 2003 P age

century editions, specially illustrated editions book in fine bindings, unique copies, book of interest for their associations.

Berdasarkan pernyataan diatas pengertian buku langka yaitu buku sudah tua, langka atau sulit ditemukan dan jarang di pasaran. Biasanya buku langka juga merupakan buku-buku edisi abad 16-17 edisi ilustrasi khusus atau buku yang menarik institusi yang bersangkutan dan memiliki ruangan khusus sebagai tempat penyimpanan yang biasa disebut *rare books* atau *treasure book*. Ini merupakan bagian dari ruang baca dimana merupakan tempat menyimpan buku-buku yang jarang dan memiliki nilai yang istimewa.⁴¹

Perpustakaan Grhatama Pustaka juga menyediakan layanan sendiri untuk koleksi-koleksi langka. Biasa di sebut sebagai ruang koleksi langka. Koleksi langka yang dimiliki diantaranya meliputi buku-buku yang sudah tidak terbit, sulit/jarang ditemukan, dan mempunyai nilai dokumentasi yang penting, manuskrip, staatsblad, dll. Data terakhir menyebutkan koleksi langka yang dimiliki Balai Layanan Grhatama Pustaka Propinsi DIY berjumlah 6.606 judul 15.000 eksemplar.⁴²

⁴¹ *Encyclopedie of Library and Information Science 2 nd vol 4, 2003 P age 2447.*

⁴² Agus Tirto, *Hasil Wawancara dengan pustakawan*, Tanggal 16 Mei 2018, Jam 10.30 wib.

Berikut ini adalah data jumlah koleksi langka yang dimiliki dimiliki BPAD DIY.

No	Jenis Koleksi	Jumlah Judul
1.	Staatsblad dan bijblad	1,130 judul
2.	Manuskrip	11 Judul
3.	Manuskrip cetak	300 Judul
4	Buku-buku fiksi	645 Judul
5.	Buku-buku non fiksi	4,100 Judul
6.	Kitab-kitab kuno dan keterangan	200 Judul
7.	Al-Qur'an Braille	200 Judul
8.	Terbitan berkala	20 Judul
	Jumlah	6.606 Judul

Tabel 2: Data Jumlah Koleksi Langka

Sumber Data: BPAD Propinsi DIY, 2018

c. Kompetensi Pustakawan

Pengembangan Tenaga Pustakawan dalam Bab VIII N0.43 Th 2007 “ Tenaga Pustakawan, Pendidikan & Organisasi profesi yaitu IPI. RPP tentang Standar Nasional Perpustakaan Bab V standar Tenaga: Bagian Kedua: Pustakawan, Pasal 25, Pustakawan mempunyai tugas memberikan informasi yang cocok dan tepat waktu bagi pihak yang memerlukan dengan memberikan bimbingan akses pada sumber daya informasi, baik yang berada di dalam perpustakaan tempat dia bekerja maupun diluar perpustakaan

dengan memanfaatkan beragam basis data, fasilitas jaringan telekomunikasi, serta kerjasama antar perpustakaan maupun dengan lembaga lainnya. Pasal 27: 1. Pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. 2. Kompetensi profesional sebagai dimaksud pada ayat 1 mencakup aspek pengetahuan, keahlian dan sikap kerja.⁴³

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) No. 25 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah disebutkan bahwa tenaga perpustakaan sekolah harus memiliki 6 kompetensi, yaitu: Kompetensi manajerial, kompetensi pengelolaan informasi, kompetensi kependidikan, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi pengembangan profesi.⁴⁴ Kompetensi Pengelola informasi adalah kompetensi inti dari seorang pustakawan, agar dapat memberikan layanan yang baik sesuai dengan fungsinya, perpustakaan memerlukan tenaga yang memadai baik dari jumlah dan kualitas yang harus dimilikinya. Jumlah dan kualitas dari tenaga pustakawan atau mereka yang bekerja di lingkungan perpustakaan sangat tergantung dari jenis perpustakaan serta takupan tugas yang harus dilaksanakannya. Dengan demikian kualifikasi tenaga untuk masing-masing perpustakaan berbeda. Untuk perpustakaan khusus pada umumnya dibutuhkan tenaga yang memiliki disiplin ilmu tertentu, selain itu juga dituntut untuk memiliki

⁴³ Kosam Rimbarawa, dkk, *Peran IPI Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Menuju Sertifikasi (Prosiding Rapat Kerja Pusat XVI dan Seminar Ilmiah Nasional Ikatan Pustakawan Indonesia Mataram-Senggigi, NTB, 8-10 Nopember 2010)*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2013).47-49.

⁴⁴ *Ibid*, 77

pengetahuan di bidang perpustakaan. Pada umumnya pustakawan/ tenaga perpustakaan yang di butuhkan di lingkungan perpustakaan umum dan perpustakaan sekolah tidak seketat di perpustakaan khusus. kompetensi pustakawan sangat berpengaruh untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka.⁴⁵

Kompetensi perpaduan antara pengetahuan, sikap dan keterampilan. Pustakawan sebagai profesional harus memiliki kompetensi profesi, fisik, pribadi, sosial, dan spiritual. Dengan kemampuan tersebut seorang profesional akan mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, nilai, perilaku, dan karakteristik yang di persyaratkan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dengan tingkat kesuksesan yang optimal. Dengan memiliki kompetensi ini, memungkinkan seseorang untuk mencapai kinerja yang unggul dalam profesi, bidang, peran dan situasi tertentu. Pustakawan harus memiliki kemampuan dan keterampilan mencari, mengumpulkan, mengintegrasikan dan menggunakan informasi berdasarkan situasi sosial tertentu. Kemampuan berarti suatu potensi untuk melakukan kegiatan secara intelektual maupun secara fisik.⁴⁶

Payung hukum yang harus dipahami oleh pustakawan,, dalam Undang-Undang No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. Pada pasal 29-32 berkaitan dengan pustakawan meliputi hak dan kewajiban pustakawan dalam memberikan

⁴⁵ Darmono,, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia 2001), 220.

⁴⁶Lasa Hs,*Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher,2009), 177.

pelayanan prima kepada pemustaka. Pada Pasal 32 ayat 1, tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka, 2. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, 3. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.⁴⁷

d. Kualitas layanan Perpustakaan

Kualitas adalah sebuah harga mati manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu.⁴⁸ Sementara menurut Kotler(1997), kualitas layanan peningkatan kualitas layanan perpustakaan dan informasi akan sulit dilaksanakan bila hambatan yang berkaitan dengan koordinasi lintas sektoral belum bisa diatasi dengan baik, seperti keterlambatan dalam pengadaan dan pengolahan buku-buku baru, kurangnya judul dan jenis buku yang sangat diperlukan pemustaka, tidak memadainya jumlah koleksi yang dapat dialih mediakan informasinya dan dilestarikan fisik aslinya.⁴⁹

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Hal ini sangat tergantung pada sikap dan perilaku petugas perpustakaan. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan perpustakaan, maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut: pemustaka akan merasa puas setelah meninggalkan meja pelayanan,

⁴⁷ Tri Hardiningtyas, *Pustakawan & Angka Kredit: Bekal Sukses Profesi Pustakawan*, (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2015), 2-4.

⁴⁸ Fransisca Rahayningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 3.

⁴⁹ Perpustakaan Nasional: *Peran dan Kiprah National Library: The Roles and Achievement*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional 2009), 103.

pustakawan diharapkan menemukan cara memecakan masalah yang dihadapi pemustaka, pemustaka hendaklah mematuhi saran pustakawan, pemakai akan merasa senang apabila pustakawan bersikap ramah, sopan dan penuh kemitraan.⁵⁰

4. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

a. Analisis

Analisis adalah 1) penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan) untuk mengetahui keadaan yg sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya); 2) penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yg tepat dan pemahaman arti keseluruhan; 3) penyelidikan kimia dengan menguraikan sesuatu untuk mengetahui zat bagiannya; 4) penjabaran sesudah dikaji sebaik-baiknya; 5) pemecahan persoalan yg dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.⁵¹

Analisis dalam kamus ilmiah populer adalah sifat uraian, penguraian dan kupasan.⁵² Dalam kamus besar Pustakawan Analisis dapat diartikan dengan: 1) pencatatan sebagai isi buku secara terpisah dalam proses katalogisasi dengan cara entri analisis (dalam sistem katalogisasi); 2) pemecahan atau perincian suatu sumber menjadi beberapa fase dalam sistem klasifikasi; 3) penelitian sumber primer dan pemilihan analitik seperti entri indeks, tajuk subjek,

⁵⁰ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 233.

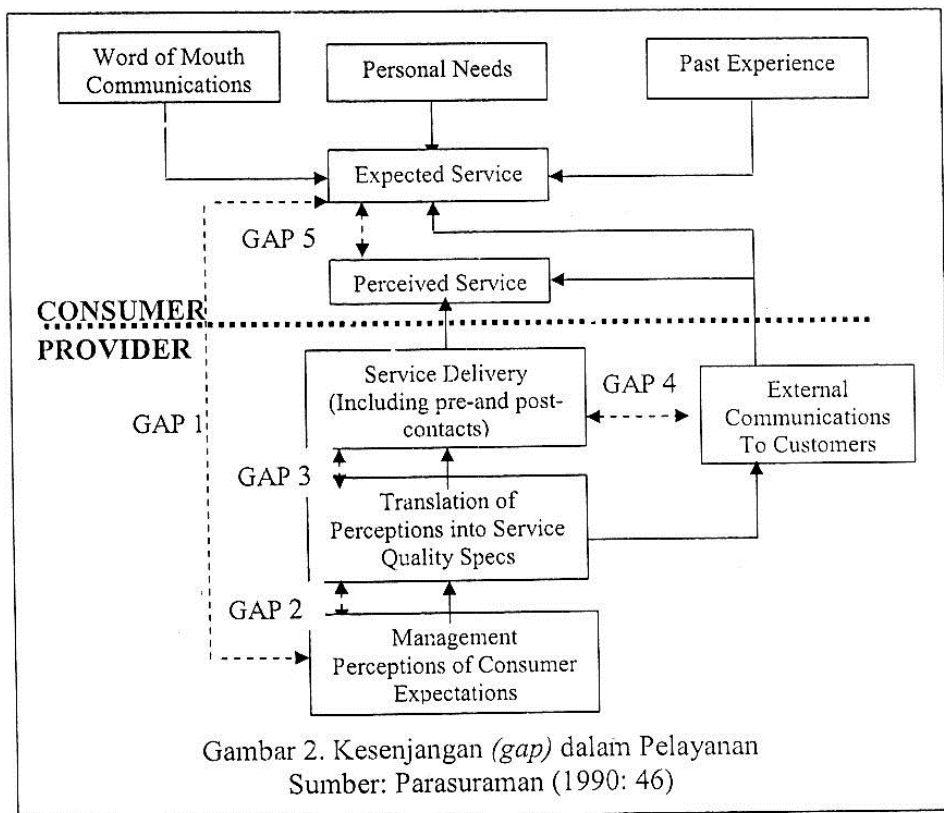
⁵¹ <http://www.kbbionline.com/arti/kbbi/analisis> (di akses 14 september 2018 pukul 10.30)

⁵² Pius A Partanto, *Kamus Ilmia Populer*, Surabaya: Arkola, 1994, 29.

katakunci/keyword, dan lainnya; 4) pemeriksaan yang terperinci suatu dokumen dalam rangka penentuan dan penjelasan ciri-cirinya termasuk penyarian, pengelompokan, dan pengindekan.⁵³

b. Analisis kesenjangan

Kesenjangan (*gap*) yang membuat suatu organisasi pelayanan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penggunanya. Adapun kelima kesenjangan (*gap*) tersebut, dapat dilihat dalam gambar berikut ini:



Gambar 1. Kesenjangan (*gap*) dalam Pelayanan

Sumber: Parasuraman (1990: 46)

⁵³ Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Cet-ke 1, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 22.

Kelima kesenjangan (*gap*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Leonard L. Berry, dan Valerie A. Zeithaml sebagai berikut:⁵⁴

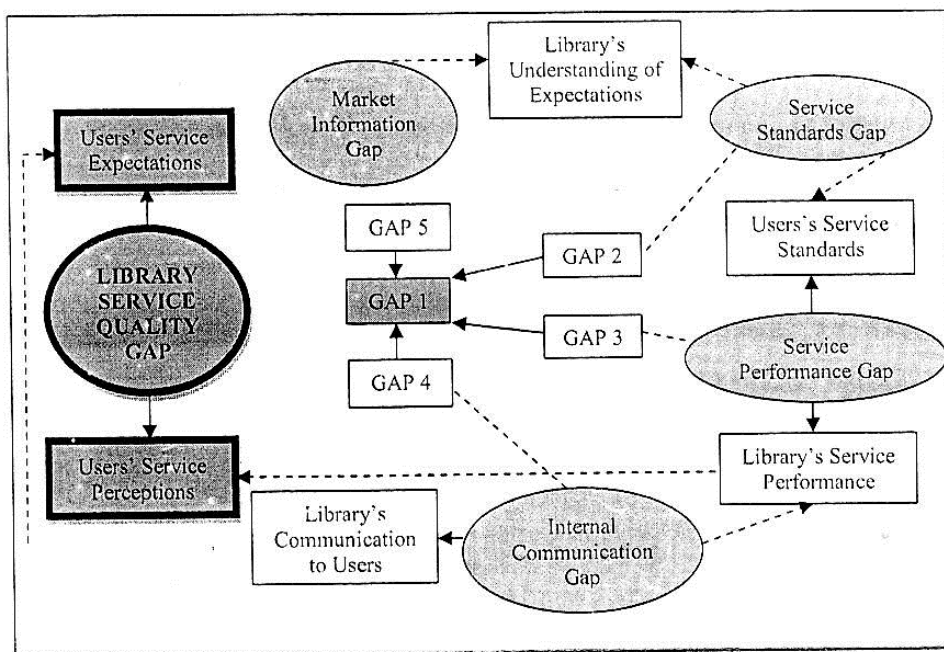
- a. Kesenjangan (*gap*) ke-1, antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen pada organisasi pelayanan, yang diakibatkan oleh kesalahan pemahaman manajemen dalam menterjemahkan harapan.
- b. Kesenjangan (*gap*) ke-2, persepsi manajemen organisasi pelayanan atas harapan dan spesifikasi kualitas/ standar pelayanan.
- c. Kesenjangan (*gap*) ke-3, antara spesifikasi pelayanan berkualitas dan pemberian pelayanan kepada pelanggan, yang diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia dalam memenuhi standar kualitas pelayanan.
- d. Kesenjangan (*gap*) ke-4, antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan komunikasi eksternal yang terjadi karena organisasi pelayanan tidak mampu memenuhi janji-janji yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi yang di kembangkan.
- e. Kesenjangan (*gap*) ke-5, antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Parasuraman, dkk, memberi kesimpulan bahwa yang paling penting dan berhubungan dengan pelanggan yaitu kesenjangan kelima yaitu kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelayanan yang di terima.

⁵⁴ Valerie A Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, *Dcliwring Quality...*, 44-46.

5. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Pada Pelayanan Perpustakaan

Model kesenjangan (*gap*) yang dikemukakan oleh Parasuraman di atas, maka kelima kesenjangan (*gap*) tersebut apabila diterapkan di pada pelayanan perpustakaan khususnya pada pelayanan referensi dapat dijelaskan dalam gambar di bawah ini:⁵⁵



“GAPS” Model of Library Service Quality

Gambar 2. Kesenjangan (*gap*) dalam Pelayanan Perpustakaan

Dari gambar di atas ada 5 kesenjangan yaitu:

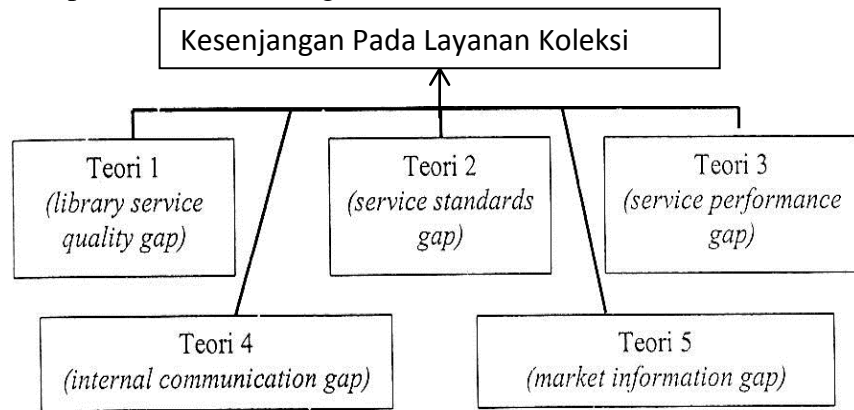
- a) Kesenjangan (*gap*) 1, kesenjangan kualitas pelayanan perpustakaan terjadi apabila pelayanan yang diharapkan pemustaka tidak sama dengan pelayanan yang diterima.

⁵⁵ Endang Fatmawati, *Mata Baru*....,66-68.

- b) Kesenjangan (*gap*) 2, kesenjangan persepsi manajemen terhadap standar pelayanan terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan pemustaka dengan persepsi manajemen.
- c) Kesenjangan (*gap*) 3, kesenjangan persepsi kualitas terhadap kinerja terjadi apabila perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pemustaka dengan spesifikasi kualitas jasa pelayanan yang telah dirumuskan.
- d) Kesenjangan (*gap*) 4, kesenjangan penyelenggara pelayanan terhadap komunikasi internal terjadi perbedaan antara persepsi kualitas jasa pelayanan yang diberikan berbeda dengan jasa pelayanan yang ditetapkan.
- e) Kesenjangan (*gap*) 5, kesenjangan komunikasi pasar terjadi karena perbedaan antara penyampaian jasa pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap pemustaka.

Kesenjangan bernilai (+) bila nilai persepsi lebih besar dari nilai harapan, sebaliknya bernilai (-) apabila nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi. Dalam penelitian ini peneliti membatasi bahwa hanya kesenjangan *gap* ke lima yang akan diteliti karena sesuai dengan bahasan penelitian, merupakan harapan dan persepsi pemustaka.

Untuk memahami teori kesenjangan yang di gunakan dalam penelitian ini, maka dapat dilihat dalam bagan berikut ini:



Untuk memahami alur penelitian yang dilakukan, maka peneliti akan menjelaskan dengan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi beberapa tahap.

- I. Tahap pertama dengan memahami mengenai konsep mengenai kepuasan pemustaka yang meliputi pengertian kepuasan, pemustaka, kepuasan pemustaka, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka dan metode pengukuran kepuasan pemustaka.
- II. Tahap kedua adalah memahami mengenai konsep pelayanan di ruang koleksi langka yang mencakup beberapa hal, yaitu definisi pelayanan, koleksi langka, pelayanan koleksi langka, fungsi dan tujuan pelayanan koleksi langka, koleksi langka, wawancara di ruang koleksi langka, kompetensi pustakawan di layanan koleksi langka, kualitas pelayanan ruang koleksi langka.

III. Tahap ketiga yaitu memahami mengenai konsep kesenjangan (*gap analysis*) yang mencakup beberapa hal yaitu definisi analisis (*analysis*) dan kesenjangan (*gap*), analisis kesenjangan (*gap analysis*) pada pelayanan perpustakaan.

Alasan peneliti memilih sumber teori Parasuraman sebagaimana dijelaskan di atas sebagai rujukan dalam melakukan evaluasi dalam penelitian ini adalah:

1. Dalam buku Valerie A Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry, "*Delivering Quality Service*", terdapat beberapa indikator pelayanan dan beberapa kesenjangan yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan ruang koleksi langka.
2. Pendapat Parasuraman di atas, menurut peneliti tepat digunakan sebagai alat untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang di mana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivs*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis

data bersifat kuantitatif atau *statistic* dengan tujuan untuk menguji hipotesa yang telah ditetapkan oleh peneliti.⁵⁶

2. Tempat dan waktu penelitian

Penyusunan penelitian ini penulis menetapkan lokasi penelitian berada di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta merupakan salah satu perpustakaan pemerintah di Yogyakarta. Objek dari penelitian ini adalah para pengguna perpustakaan, khususnya yang menggunakan layanan koleksi langka. Sedangkan waktu yang digunakan dalam penelitian ini pada bulan April - Desember 2018 yang di mana bulan Desember merupakan masa di mana mahasiswa aktif berkunjung ke perpustakaan dikarenakan akan menghadapi ujian mid semester.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pemustaka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Dalam hal ini pemustaka didefinisikan sebagai Orang yang memanfaatkan layanan koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka

Objek yang dikaji adalah lima indikator dari variabel tunggal yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Dari dimensi tersebut dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian dan keseluruhan dimensi tersebut di masukan dalam bentuk pertanyaan. Pertanyaan dalam angket akan dibagi ke dalam dua kategori pertanyaan harapan pemustaka dan

⁵⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D, cet 11, (bandung:Alfabeta, 2010), 40.

persepsi pemustaka tentang layanan koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta.

4. **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Balai Layanan Grhatama Pustaka Yogyakarta yang merupakan anggota aktif dari data statistik layanan koleksi langka yang berjumlah dalam bulan Januari- Agustus 2018.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Random Sampling* dan di batasi oleh teknik *Purposive Sampling*. Sampel diambil secara sengaja kepada pemustaka yang datang dan secara langsung menggunakan layanan koleksi langka. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁵⁷ Penentuan sampel penelitian ini didasarkan pada teknik *Random Sampling* dan di batasi oleh teknik *Purposive Sampling* yaitu dengan memberikan angket kuesioner kepada pemustaka yang menggunakan layanan koleksi langka.⁵⁸ Sugiyono menyatakan bahwa teknik "*Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya di karnakan pemustaka yang sedang menggunakan koleksi langka, pemustaka itu dirasa cocok sebagai sumber data. Untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus yang dikembangkan dari Isaac dan Michael, untuk tingkat kesalahan, 1%, 5%, dan 10%.⁵⁹

⁵⁷ *Ibid*, 25.

⁵⁸ Nasution, S, *Metode research: penelitian ilmiah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 98.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...* 82.

Dari laporan statistik di ruang layanan koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta, jumlah keseluruhan pengunjung yang berkunjung ke layanan koleksi langka tahun 2018 (1 Januari 2018 - 30 Agustus 2018) berjumlah 11.412 pemustaka. Dari data di atas semuanya merupakan pemustaka aktif yang biasa berkunjung ke layanan koleksi langka, dari data statistik yang ada, maka populasi dalam penelitian ini adalah semua pemustaka yang aktif ke layanan koleksi langka berjumlah 11.412 pemustaka.

Dalam tabel yang di kembangkan dari Isaac dan Michael, tertera dalam tabel di bawah ini:⁶⁰

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
95	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

⁶⁰ Rohmad dan Supriyanto, *Pengantar Statistika: Panduan Praktis Bagi Pengajar dan Mahasiswa*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 130-131.

Dari tabel di atas dapat kita amati, Populasi dalam penelitian ini sebesar 11.412 tidak ada di dalam tabel. Angka tersebut berada antara tabel 10.000 dan angka 15.000 oleh sebab itu peneliti mengambil angka populasi 10.000 karena lebih mendekati angka 11.412. dan menggunakan taraf kesalahan 10% sehingga sampelnya jatuh 263 pemustaka.

5. Teknik Pengumpulan Data

1) Metode Pengumpulan Data

a. Pengamatan

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati tentang hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku kegiatan, benda-benda, waktu dan perasaan.⁶¹ Dalam penelitian ini, pengamatan secara langsung selama 3 minggu, peneliti menggunakan Observasi atau pengamatan secara non-sistematis merupakan pengamatan yang tidak menggunakan instrumen pengamatan. Peneliti mengamati secara langsung bagaimana pelayanan yang di berikan oleh Pustakawan kepada pemustaka yang berkunjung di ruang koleksi langka.

b. Kuisisioner

Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, Peneliti menyajikan kuisisioner yang langsung di centang dan pada umumnya bisa langsung di scan ke komputer demi kemudahan analisis dan keterbatasan waktu.⁶²

⁶¹ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*.(Bandung: Alfabeta, 2011), 48.

⁶² Cartherine dawson, di terjemahkan oleh M.widiono,*Metode Penelitian Praktis sebuah panduan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 34.

Pengumpulan data dengan membagikan kuisioner/ daftar pertanyaan kepada responden, lengkap dengan cara pengisian nya. Responden mendapatkan angket harapan dan persepsi. Langkah- langkah yang peneliti lakukan untuk penyebaran angket kepada responden:

- 1) Peneliti menentukan responden dan memberikan angket kepada pemustaka yang menjadi sampel.
- 2) Pemustaka yang menjadi sampel diharuskan mengisi identitas responden agar angket tidak double.
- 3) Menjelaskan terlebih dahulu kepada pemustaka yang menjadi responden tentang tujuan penelitian dilakukan.
- 4) Menjelaskan cara mengisi angket.
- 5) Meminta persetujuan responden untuk mengisi angket yang di berikan peneliti.
- 6) Mengumpulkan kembali angket yang telah diisi oleh responden.

Dalam penelitian ini jenis angket dalam bentuk *ceklist*, dimana jawaban disediakan sehingga responden tinggal memilih. Pengolahan data angket yang telah diisi oleh responden dengan penskoran pada tiap item dengan menggunakan *Skala Likert*. Responden mengisi angket dalam kategori jawaban. Format tipe skala likert mengembangkan prosedur penskalaan dimana suatu skala mewakili suatu *continuum bipolar*, dimana pada ujung sebelah kiri menggambarkan jawaban yang negatif sedangkan ujung sebelah kanan menggambarkan jawaban yang positif.⁶³

A. Interpretasi Tingkat Kepentingan (Harapan Pemustaka)

⁶³ J, Supranto,, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan...(Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 240.

Katagori	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Skor	1	2	3	4	5

B. Interpretasi Tingkat Persepsi (Pengalaman Pemustaka)

Katagori	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Skor	1	2	3	4	5

Penjelasan angka-angka di atas, merupakan skor 1-5 dari yang terendah sampai skor tertinggi. Selanjut hasil jawaban responden dalam butir pertanyaan dijumlahkan ke dalam total skor dan dihitung nilai rata-rata nya.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan studi pustaka melalui literature yang ada hubungannya dengan penelitian. Studi kepustakaan juga berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur- literatur ilmiah. Data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel-artikel.⁶⁴

⁶⁴ Menurut Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2016), 291.

Dalam Penelitian ini, penulis mengadakan penelusuran serta pengumpulan literatur yang berkaitan dengan subjek yang sedang peneliti lakukan, baik yang berasal dari sumber tercetak dari buku, jurnal dan artikel, maupun dari sumber informasi digital lainnya.

d. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan sistem wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara dilakukan tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dalam pengumpulan datanya.⁶⁵ Menurut Sugijono, wawancara merupakan “Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Dari pendapat diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa wawancara yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Pemustaka dan karyawan yang bertugas bagian pelayanan atau Pustakawan yang bertugas di ruang layanan koleksi langka tentang masalah yang di teliti.

2. Instrumen Data

Di dalam penelitian ini terdiri dari dua variable yaitu:

- a. *Variabel Independen* atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

⁶⁵ Sugijono, *Metode Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 197.

1. *Tangible* adalah aspek- aspek yang nyata dan dapat dilihat fisik diantaranya koleksi dan fasilitas
 2. *Reliability* adalah kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna diantaranya kepedulian petugas dan sikap petugas
 3. *Responsiveness* adalah kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan yang meliputi komunikasi terhadap pengguna dan layanan yang cepat dan akurat
 4. *Assurance* adalah keamanan serta kenyamanan perpustakaan yang dimana meliputi Prilaku petugas dan kenyamanan di perpustakaan
 5. *Empathy* adalah aspek dalam perhatian atau pemahaman kepada pengguna perpustakaan yang meliputi petugas memahami dan melakukan pelayanan khusus kepada pengguna.
- b. *Variabel Dependen* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun variabel dependen didalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna yang ada di layanan koleksi langka. Serta komunikasi yang dilakukan peneliti dengan responden yang dimana akan menimbulkan loyalitas pengguna perpustakaan akan bertambah, diharapkan dengan komunikasi dapat memberikan pikiran positif terhadap pelayanan perpustakaan.

Tabel 3
Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Soal	Jumlah
Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Langka	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Adanya ruangan yang baik b. Koleksi yang lengkap c. Koleksi sesuai kebutuhan d. Tata ruang e. Ruang ber AC f. Tersedianya sarana penyelusuran OPAC g. Memiliki sarana komunikasi berupa telepon h. Sarana komunikasi lain i. Tempat beribada j. Fasilitas peralatan komputer yang canggih k. Fasilitas Jurnal dan Tersedianya wifi l. Menyediakan sarana nyaman	A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12	14 Soal

		m. Pustakawan memiliki seragam	A13	
		n. Penampilan pustakawan menarik	A14	
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Memberikan pelayanan akurat	B1	6 Soal
		b. Melayani dengan tepat waktu	B2	
		c. Pustakawan konsisten	B3	
		d. Melayani dengan segera	B4	
		e. Pelayanan yang diberikan memuaskan	B5	
		f. Informasi yang diberikan terpercaya	B6	
	Responsive (Daya tangkap)	a. Ketanggapan pustakawan melayani pemustaka	C1	4 Soal
		b. Melayani dengan cepat	C2	
		c. Memperjelas konfirmasi pelayanan	C3	
		d. Kesiediaan pustakawan merespon pemustaka	C4	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Keamanan terjamin	D1	
		b. Kesopanan Pustakawan	D2	
		c. Keramahan pustakawan	D3	

		d. Pengetahuan pustakawan terjamin	D4	9 Soal
		e. Bebas dari bahaya	D5	
		f. Tidak memiliki resiko	D6	
		g. Tidak ada keraguan pada informasi yang di berikan	D7	
		h. Pengetahuan pustakawan bisa di pertanggung jawabkan	D8	
		i. Kepercayaan kepada pustakawan	D9	
	<i>Emphaty</i> (Empaty)	a. Memberikan perhatian yang lebih kepada pumustaka	E1	4 Soal
		b. Memahami kebutuhan pemustaka	E2	
		c. Memenuhi kebutuhan pemustaka	E3	
		d. Kemudahan berkomunikasi	E4	
Jumlah Soal				37 Soal

Sumber : *Delivering Quality Service*, Parasuraman (1990:26)

3. Skala Data

Skala data yang digunakan untuk mengukur variabel independen adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.⁶⁶ Dalam metode ini responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dan jawaban dibagi dalam lima macam yang digambarkan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan (*gab analysis*). Analisis ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan dari penelitian kuantitatif. Dari rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan yaitu tingkat kepuasan dari masing dimensi di ruang layanan koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Analisis tingkat kesesuaian tersebut peneliti lakukan dengan cara membandingkan skor persepsi pemustaka dengan skor harapan pemustaka dikalikan 100 %, dengan rumus berikut ini:⁶⁷

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

Tki = Tingkat kesesuaian

⁶⁶ Sugiono, *Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2012), 26.

⁶⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat...* hlm. 241

X_i = Skor penilaian persepsi pemustaka pada pelayanan referensi (pelayanan yang dirasakan)

Y_i = Skor penilaian harapan pemustaka pada pelayanan referensi (pelayanan yang diharapkan)

Kemudian hasil dari perhitungan tersebut, kemudian diinterpretasikan ke dalam beberapa kategori yaitu:

Tingkat kesesuaian (T_{ki}) ≥ 100 %	Sangat Baik
Tingkat kesesuaian (T_{ki}) ≥ 80 % dan < 100 %	Baik
Tingkat kesesuaian (T_{ki}) ≥ 60 % dan < 80 %	Cukup Baik
Tingkat kesesuaian (T_{ki}) ≥ 40 % dan < 60 %	Tidak Baik
Tingkat kesesuaian (T_{ki}) < 40 %	Sangat Tidak Baik

Tabel 4. Interpretasi Tingkat Kesesuaian

Sumbu mendatar (X) merupakan skor tingkat persepsi/pelaksanaan pelayanan referensi, sedangkan sumbu tegak (Y) merupakan skor untuk tingkat kepentingan/harapan pemustaka. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan (persepsi)

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

n = Jumlah responden

Pada diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , di mana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau

kepuasan pemustaka dari seluruh dimensi sub variabel dan \bar{Y} adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Dimana K = banyaknya faktor atau atribut yang dapat mempengaruhi penilaian pemustaka sehingga rumusnya menjadi:

$$\bar{X} = \frac{\sum i^N = 1\bar{X}i}{K} \quad \bar{X} = \frac{\sum i^N = 1\bar{X}i}{K}$$

Selanjutnya, untuk masing-masing sub variabel pengukuran, kemudian tingkat unsur-unsur tersebut akan peneliti jabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam *Diagram Cartesius* yang mencakup keseluruhan nilai yang ada.

\bar{X}	Kepentingan Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi
	A	B
\bar{Y}	C Prioritas Rendah	D Berlebihan

Keterangan:

- A. Menunjukkan atribut di anggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/ tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil di laksanakan perusahaan, untuk itu lebih dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaan nyaoleh perusahaan biasa-biasa saja. Di anggap kurang penting dan memuaskan.

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi memuaskan.

I. Uji Validitas

Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran yang dimaksud. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Angket dikatakan memiliki validitas konstruksi apabila penyusunan angket disesuaikan indikator-indikator yang mengacu pada buku-buku yang digunakan. Untuk menguji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* menggunakan rumus sebagai berikut⁶⁸:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[(N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)][(N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)]}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi antara x dan y

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item.

ΣX = Jumlah skor dalam distribusi X.

ΣY = Jumlah skor total dalam distribusi Y.

ΣX^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.

ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor total distribusi Y.

N = Jumlah responden

⁶⁸ Juliansyah Noor, Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah, (Jakarta: Kencana, 2011), 169.

Hasil analisis validitas butir soal (r hitung) dengan r tabel *product moment*, $df = n-k$ dengan tingkat kesalahan 5%.⁶⁹ untuk menguji instrumen peneliti menggunakan rumus *Product Moment* yaitu $(30-2) = 28$, dengan bantuan SPSS versi 25. Jika $N-2 = 28$ maka r tabel 0,374.⁷⁰ Jika harga r hitung $>$ r tabel maka butir soal tersebut dikatakan valid. Dalam perhitungan hasil ujicoba angka dari 30 responden untuk masing-masing pertanyaan dari setiap dimensi dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 25, dengan rincian seperti di tabel dibawah ini:

a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik	Persepsi Pemustaka			Harapan Pemustaka		
	X			Y		
	r hitung	r tabel 5%	Status	r hitung	r tabel 5%	Status
X1.1	0,693	0,374	Valid	0,490	0,374	Valid
X1.2	0,671	0,374	Valid	0,715	0,374	Valid
X1.3	0,702	0,374	Valid	0,739	0,374	Valid
X1.4	0,638	0,374	Valid	0,646	0,374	Valid
X1.5	0,657	0,374	Valid	0,506	0,374	Valid
X1.6	0,712	0,374	Valid	0,810	0,374	Valid
X1.7	0,560	0,374	Valid	0,630	0,374	Valid
X1.8	0,598	0,374	Valid	0,424	0,374	Valid
X1.9	0,670	0,374	Valid	0,617	0,374	Valid
X1.10	0,608	0,374	Valid	0,420	0,374	Valid

⁶⁹ Juliansyah Noor, Metodologi penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & karya ilmiah, (Jakarta: Kencana, 2011), 168.

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 333.

X1.11	0,607	0,374	Valid	0,617	0,374	Valid
X1.12	0,615	0,374	Valid	0,420	0,374	Valid
X1.13	0,594	0,374	Valid	0,428	0,374	Valid
X1.14	0,732	0,374	Valid	0,438	0,374	Valid

Tabel 5: Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Bukti Fisik
(*Tangibles*)

Sumber: Data Primer Diolah Desember 2018

Hasil perhitungan uji validitas di atas, nilai r hitung pada setiap item pernyataan dimensi fisik (*tangibles*) harapan dan persepsi $>$ dari pada nilai r tabel dari nilai r *Product Moment* pada derajat kepercayaan (tingkat signifikansi) 95% atau $\alpha = 0.05$ dengan $(N-2) = 28$, yang menunjukkan nilai 0,374. Dengan demikian berarti seluruh item pernyataan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) harapan dan persepsi merupakan instrumen yang validitasnya tinggi dan dapat dipergunakan.

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Bukti Fisik	Persepsi Pemustaka X			Harapan Pemustaka Y		
	r hitung	r tabel 5%	Status	r hitung	r tabel 5%	Status
X2.1	0,710	0,374	Valid	0,531	0,374	Valid
X2.2	0,856	0,374	Valid	0,804	0,374	Valid
X2.3	0,832	0,374	Valid	0,773	0,374	Valid
X2.4	0,792	0,374	Valid	0,799	0,374	Valid
X2.5	0,858	0,374	Valid	0,841	0,374	Valid
X2.6	0,749	0,374	Valid	0,614	0,374	Valid

Tabel 6: Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Keandalan
(*Reliability*)

Sumber: Data Primer Diolah Desember 2018

Hasil perhitungan uji validitas di atas, nilai r hitung pada setiap item pernyataan dimensi Keandalan (*Reliability*) harapan dan persepsi > dari pada nilai r tabel dari nilai r *Product Moment* pada derajat kepercayaan (tingkat signifikansi) 95% atau $\alpha = 0.05$ dengan $(N-2) = 28$, yang menunjukkan nilai 0,374. Dengan demikian berarti seluruh item pernyataan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) harapan dan persepsi merupakan instrumen yang validitasnya tinggi dan dapat dipergunakan.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Bukti Fisik	Persepsi Pemustaka			Harapan Pemustaka		
	r hitung	r Tabel 5%	Status	r hitung	r Tabel 5%	Status
X3.1	0,849	0,374	Valid	0,805	0,374	Valid
X3.2	0,832	0,374	Valid	0,797	0,374	Valid
X3.3	0,891	0,374	Valid	0,723	0,374	Valid
X3.4	0,835	0,374	Valid	0,768	0,374	Valid

Tabel 7: Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Daya Tanggap
(*Responsiveness*) Sumber: Data Primer Diolah Desember 2018

Hasil perhitungan uji validitas di atas, nilai r hitung pada setiap item pernyataan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) harapan dan persepsi > dari pada nilai r tabel dari nilai r *Product Moment* pada derajat kepercayaan (tingkat signifikansi) 95% atau $\alpha = 0.05$ dengan $(N-2) = 28$, yang menunjukkan nilai 0,374. Dengan demikian berarti seluruh item pernyataan pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) harapan dan persepsi merupakan instrumen yang validitasnya tinggi dan dapat dipergunakan.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Bukti Fisik	Persepsi Pemustaka			Harapan Pemustaka		
	r hitung	r Tabel 5%	Status	r hitung	r Tabel 5%	Status
X4.1	0,664	0,374	Valid	0,804	0,374	Valid
X4.2	0,789	0,374	Valid	0,700	0,374	Valid
X4.3	0,765	0,374	Valid	0,671	0,374	Valid
X4.4	0,749	0,374	Valid	0,710	0,374	Valid

X4.5	0,717	0,374	Valid	0,536	0,374	Valid
X4.6	0,604	0,374	Valid	0,821	0,374	Valid
X4.7	0,673	0,374	Valid	0,865	0,374	Valid
X4.8	0,826	0,374	Valid	0,799	0,374	Valid
X4.9	0,765	0,374	Valid	0,634	0,374	Valid

Tabel 8: Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Sumber: Data Primer Diolah Desember 2018

Hasil perhitungan uji validitas di atas, nilai r hitung pada setiap item pernyataan dimensi Jaminan (*Assurance*) harapan dan persepsi > dari pada nilai r tabel dari nilai r *Product Moment* pada derajat kepercayaan (tingkat signifikansi) 95% atau $\alpha = 0.05$ dengan $(N-2) = 28$, yang menunjukkan nilai 0,374. Dengan demikian berarti seluruh item pernyataan pada dimensi Jaminan (*Assurance*) harapan dan persepsi merupakan instrumen yang validitasnya tinggi dan dapat dipergunakan.

e. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Bukti Fisik	Persepsi Pemustaka			Harapan Pemustaka		
	r hitung	r tabel 5%	Status	r hitung	r tabel 5%	Status
X5.1	0,840	0,374	Valid	0,528	0,374	Valid
X5.2	0,810	0,374	Valid	0,801	0,374	Valid
X5.3	0,864	0,374	Valid	0,784	0,374	Valid
X5.4	0,888	0,374	Valid	0,816	0,374	Valid
X5.5	0,820	0,374	Valid	0,889	0,374	Valid

Tabel 9: Tingkat Validitas Instrumen pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

Sumber: Data Primer Diolah Desember 2018

Hasil perhitungan uji validitas di atas, nilai r hitung pada setiap item pernyataan dimensi Empati (*Empathy*) harapan dan persepsi > dari pada nilai r tabel dari nilai r *Product Moment* pada derajat kepercayaan (tingkat signifikansi) 95% atau $\alpha = 0.05$ dengan $(N-2) = 28$, yang menunjukkan nilai 0,374. Dengan demikian berarti seluruh item pernyataan pada dimensi Empati (*Empathy*) harapan dan persepsi merupakan instrumen yang validitasnya tinggi dan dapat dipergunakan.

II. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam bentuk kuisisioner.⁷¹ Adapun rumus yang digunakan untuk pengujian ini menggunakan rumus analisis reliabilitas menggunakan rumus *Alfa Cronbach*⁷²:

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

r_{11} = Nilai Reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

K = Jumlah item

Varians adalah ukuran variabilitas skor dari satu distribusi atau satu variabel.⁷³ Varians X dilambangkan oleh S_x^2 , sedangkan varians Y dilambangkan oleh S_y^2 , selanjutnya kovarians antara X

⁷¹ *Ibid.*, 163

⁷² Sutrisno Hadi, *Statistik Jilid 2*, (Bandung: Andi Offset, 2004), 72.

⁷³ Safuddin Azwar, *Realibilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 16.

dan Y dilambangkan oleh S_{xy} . Selanjutnya, untuk menghitung reliabilitas instrumen menggunakan rumus *alfa cronbach* sebagai berikut:⁷⁴

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Di mana rumus:

$$\sigma^2 = \frac{\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{N}}{N}$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen,

k = Banyaknya butir pertanyaan.

$\Sigma \sigma^2$ = Jumlah butir pernyataan.

$\Sigma_1 2$ = Varians total.

Pengujian reabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini, penulis menggunakan *SPSS Version 25*. dari hasil uji reabilitas (r alpha) terhadap kelima instrumen diuji dan dilihat dalam uraian di bawah ini:

1) Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Uji reliabilitas instrumen dimensi bukti fisik (*tangibles*) harapan, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	14

⁷⁴ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian...*,165-166.

Uji reliabilitas instrumen dimensi bukti fisik (*tangibles*) persepsi, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	14

2) Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Uji reliabilitas instrumen dimensi Kehandalan (*Reliability*) harapan, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	6

Uji reliabilitas instrumen dimensi Kehandalan (*Reliability*) persepsi, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	6

3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Uji reliabilitas instrumen dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) harapan, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

Uji reliabilitas instrumen Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) persepsi, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Uji reliabilitas instrumen Dimensi Jaminan (*Assurance*) harapan, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	9

Uji reliabilitas instrumen Dimensi Jaminan (*Assurance*) persepsi, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	9

5) Dimensi Empati (Empathy)

Uji reliabilitas instrumen dimensi dimensi Empati (*Empathy*) harapan, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

Uji reliabilitas instrumen dimensi dimensi Empati (*Empathy*) persepsi, hasil output menggunakan SPSS 25 yaitu:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	5

Dari penjelasan data di atas, perhitungan reabilitas instrumen dari seluruh dimensi dengan menggunakan *SPSS Version 25* dapat di lihat dari tabel di bawah ini:

Dimensi	Persepsi Pemustaka			Harapan Pemustaka		
	r Hitung	r tabel	Status	r Hitung	r tabel	Status
		5%			5%	
Bukti fisik	0,858	0,7	Reliabel	0,893	0,7	Reliabel
Kehandalan	0,803	0,7	Reliabel	0,885	0,7	Reliabel
Daya Tangkap	0,771	0,7	Reliabel	0,871	0,7	Reliabel
Jaminan	0,889	0,7	Reliabel	0,888	0,7	Reliabel
Empati	0,826	0,7	Reliabel	0,898	0,7	Reliabel

Tabel 10 : Tingkat Reliabilitas Instrumen Secara keseluruhan

Sumber: Data Primer Diolah Desember 2018

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Tingkat Kepuasan dan kesenjangan pemustaka pada ruang layanan koleksi langka di Balai Layanan Grhatama Pustaka dari ke lima dimensi menggunakan metode kesenjangan (*gab analysis*) adalah:

- 1) Tingkat Kepuasan pemustaka pada ruang layanan koleksi langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka pada keseluruhan dimensi menggunakan metode kesenjangan (*gap analysis*). Total rata-rata keseluruhan dimensi kesesuaian sebesar sebesar 86.51%, dari hasil tersebut dapat kita tarik kesimpulan untuk interpretasi tingkat kesesuaian ($Tki \geq 80\%$ dan $< 100\%$ Interpretasi Baik. Adapun lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangibles*) tingkat kesesuaian 82.93% dengan Interpretasi Baik, Keandalan (*Reliability*) tingkat kesesuaian 86,05% dengan Interpretasi Baik, Daya Tangkap (*Responsiveness*) dengan tingkat kesesuaian 85,57% dengan Interpretasi Baik, Jaminan (*Assurance*) dengan tingkat kesesuaian 87,41% dengan Interpretasi Baik, dan Empati (*Empathy*) dengan tingkat kesesuaian 90,57% dengan Interpretasi Baik.
- 2) Tingkat Kesenjangan (*gab analysis*) persepsi dan harapan yang di rasakan pada pelayanan ruang layanan koleksi langka dari lima dimensi, total rata-rata keseluruhan dimensi kesenjangan sebesar (-22.92%). Bernilai negatif (-) karena nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi, begitu juga sebaliknya jika nilai persepsi lebih besar dari nilai harapan maka bernilai positif (+). Adapun tingkat

kesenjangan bukti fisik (*Tangibles*) tingkat kesenjangan (-9.95%) dengan Interpretasi Kurang Puas, Keandalan (*Reliability*) tingkat kesenjangan (-3.60%) dengan Interpretasi Kurang Puas, Daya Tangkap (*Responsiveness*) tingkat kesenjangan (-2.51%) dengan Interpretasi Kurang Puas, Jaminan (*Assurance*) tingkat kesenjangan (-4.65%) dengan Interpretasi Kurang Puas, dan Empati (*Empathy*) tingkat kesenjangan (-2.21%) dengan Interpretasi Kurang Puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil olah data ke lima dimensi, terdapat empat dimensi kesenjangan yang harus di perbaiki dan perlu di tingkatkan oleh Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka pada dimensi:

- a) Dimensi bukti fisik, dari segi penataan koleksi interpretasi rendah, perlu kiranya Perpustakaan Grhatama Pustaka mengadakan penataan ulang pada ruang layanan koleksi langka.
- b) Dimensi Keandalan, dari segi pelayanannya rendah, perlu diadakannya training dan pengetahuan tentang koleksi langka kepada petugas yang bertugas di layanan koleksi langka.
- c) Dimensi Daya Tangkap, dari segi komunikasi petugas rendah, perlunya di adakannya training untuk meningkatkan komunikasi yang baik dan pelayanan prima oleh petugas yang bertugas di ruang layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta.
- d) Dimensi jaminan, dari segi kebersihan ruangan rendah, perlunya di adakannya kerja bakti minimal seminggu sekali untuk menjaga kebersihan ruangan layanan koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Safuddin. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Berry, L.L, Parasuraman, A. and Zeithaml V. *Improving Service Quality in America : Lessons Learned*. *Academy of Management Executive*, 1994.
- Basuki, Sulistyoyo. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994.
- Dawson, Cartherine. *Metode Penelitian Praktis sebuah panduan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Darmono. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2001.
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual*. Yogyakarta: Sagung Seto, 2013.
- Hardiningtyas, Tri. *Pustakawan & Angka Kredit: Bekal Sukses Profesi Pustakawan*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2015.
- Hadi, Sutrisno. *Statistik Jilid 2*. Bandung: Andi Offset, 2004.
- J, Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2012.
- Kurniana. *Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta,*” Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia, 2008.

- Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Perpustakaan Nasional. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007*. Jakarta: Perpusnas RI, 2009.
- Perpustakaan Nasional. *Peran dan Kiprah National Library: The Roles and Achievement*. Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2009
- Parasuraman, Berry, L.L, , A. and Zeithaml V. *Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive, 1994,*
- Partanto , Pius. *Kamus Ilmia Populer*. Surabaya: Arkola, 1994.
- Perpustakaan Nasional. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007*. Jakarta: Perpusnas RI, 2009.
- Rahayuningsi, Fransisca. *Mengukur kepuasan pemustaka: Menggunakan Metode LibQual + TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rimbarawa, Kosam, dkk. *Peran IPI Dalam Meningkatkan Kopetensi Pustakawan Menuju Sertifikasi (Prosiding Rapat Kerja Pusat XVI dan Seminar Ilmiah Nasional Ikatan Pustakawan Indonesia Mataram-Senggigi, NTB, 8-10 Nopember 2010)*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2013.
- S, Nasution. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara, 1995.

- Susanto, Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat, 1997.
- Sutarno NS. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta : CV Sagung Seto, 2006.
- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)*. Bandung : Alfabeta, 2010
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. *Dasar – dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas ADAB IAIN Sunan Kalijaga, 2003.
- Supriyanto, Rohmad. *Pengantar Statistika: Panduan Praktis Bagi Pengajar dan Mahasiswa*. Yogyakarta: Kalimedia, 2015.
- Sugiono. *Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endaryanto. *Statistik untuk penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press,
- Zeithaml, Berry, L.L, Parasuraman. *Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive*. 1994.

JURNAL

Ahmad, 2001, *Profesionalisme Pustakawan di Era Global*, Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, Jakarta: Perpusnas, 5.

Encyclopedie of Library andnInformation Science 2 nd vol 4 2003.

Encyclopedie of Library andnInformation Science 2 nd vol 4, 2003 P age 2447.

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

Kosam Rimbarawa, dkk, *Peran IPI Dalam Meningkatkan Kopetensi Pustakawan Menuju Sertifikasi (Prosiding Rapat Kerja Pusat XVI dan Seminar Ilmiah Nasional Ikatan Pustakawan Indonesia Mataram-Senggigi, NTB, 8-10 Nopember 2010)*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2013.47-49.

WAWANCARA

Astuti , Sari. SUBBAG Tata Usaha. 20 September 2018.

Mursiah. *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa janabadra*. Tanggal 20 oktober , Jam 12.30 wib.

Nanda, Dwi. *Hasil Wawancara dengan pemustaka, Mahasiswa UIN SUKA Jurusan sejarah dan kebudayaan islam*, Tanggal 1 November, Jam 10.30 wib.

Nurastiani, Monika, *Wawancara Kepala Bidang Pelayanan dan Pelestarian Perpustakaan BPAD DIY, 19 Oktober 2018*.

Tirto, Agus. *Hasil Wawancara dengan pustakawan*, Tanggal 17 April 2018, Jam 10.30 wib.

WEB

Irawan. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Internet di Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin”.www.academia.edu/. Diakses 21 september 2018.

Macmillan, Palgrave. *Online Dictionary for Library and Information Science*.www.palgrave.com. Diakses tanggal 15 oktober 2017.

Susanto Zuhdi. <http://www.perpusnas.go.id>, 18 oktober 2018 pukul 20. 00

WIB

<http://digilib.pnri.go.id>. Diakses tanggal 18 oktober 2018.

Perpustakaan Daerah Yogyakarta. “Sejarah Perpustakaan”.

www.badanperpusdadiy.go.id. Diakses tanggal 20 Oktober 2018.

Perpustakaan Nasional.”Koleksi Langka”.www.perpusnas.go.id. Diakses 20 oktober 2018 pukul 15.00 WIB.

KBBI. “Analisis Kepuasan”. www.kbbionline.com/arti/kbbi/analisis. di akses 14 september 2018.

ANGKET PENELITIAN

A. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : 1). Laki-laki 2) Perempuan
- c. Umur :

B. Harapan dan Persepsi Pemustaka

1. Harapan Pemustaka

Berilah tanda cek list (√) pada kolom yang sesuai dengan harapan anda atas pelayanan koleksi langka yang akan anda terima dari Ruang koleksi langka Di Balai Layanan Grhatama Pustaka Yogyakarta.

Keterangan:

Sangat Tidak Penting (STP)

Tidak Penting (TP)

Cukup Penting (CP)

Penting (P)

Sangat Penting (SP)

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
	1) Sebaiknya Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki ruang koleksi					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	langka yang baik.					
	2) Sebaiknya Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki koleksi langka yang lengkap.					
	3) Sebaiknya Balai Layanan Perpustakaan Grhatama pustaka menyediakan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka.					
	4) Sebaiknya Penataan Koleksi Langka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memudahkan pemustaka.					
	5) Sebaiknya Ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka menyalakan AC agar tercipta kenyamanan pemustaka.					
	6) Sebaiknya diruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka menyediakan sarana penelusuran OPAC, guna memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi.					
	7) Sebaiknya Ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	memiliki telepon sebagai sarana komunikasi agar memperlancar proses pelayanan.					
	8) Sebaiknya ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki sarana komunikasi sehingga memudahkan komunikasi dengan ruang lainnya.					
	9) Sebaiknya Balai Layanan Perpustakaan Grhatama pustaka menyediakan tempat ibadah tiap lantai dekat dengan koleksi langka sehingga memudahkan pemustaka bila hendak beribadah.					
	10) Sebaiknya ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka tersedia fasilitas peralatan computer di ruang koleksi langka agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.					
	11) Sebaiknya seluruh jurnal ilmiah nasional yang dilanggan oleh Balai Layanan Perpustakaan Grhatama pustaka dapat diakses di ruang koleksi langka dengan cepat					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	12) Sebaiknya ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka menyediakan tempat yang nyaman kepada pemustaka guna mengakses elektronik <i>journals</i> .					
	13) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka hendaknya memiliki seragam yang menarik agar kelihatan berwibawa.					
	14) Sebaiknya penampilan pustakawan koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka selalu menarik sehingga tidak membosankan pemustaka.					
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
	1) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka mampu memberikan pelayanan dengan akurat.					
	2) Sebaiknya ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka selalu tepat waktu dalam memberikan					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	elayanan kepada pemustaka.					
	3) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka konsisten dalam melayani pemustaka.					
	4) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka mampu memberikan pelayanan dengan cepat kepada pemustaka.					
	5) Sebaiknya pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki kemampuan melayani yang baik sehingga memuaskan pemustaka.					
	6) Sebaiknya semua informasi yang diberikan pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka kepada pemustaka terpercaya.					
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
	1) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka cepat tanggap terhadap keluhan					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	pemustaka.					
	2) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka bersedia membantu pemustaka dalam memperoleh informasi dengan cepat.					
	3) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka selalu memberikan konfirmasi dengan kepada pemustaka.					
	4) Sebaiknya pustakawan yang bertugas di koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka dalam merespon permintaan pemustaka dengan cepat dan muda di ajak berkomunikasi.					
4	Jaminan (Assurance)					
	1) Sebaiknya keamanan penitipan tas pemustaka terjamin diloker lantai 3 yang dekat dengan koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka.					
	2) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka menjunjung tinggi sikap					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	kesopanan dalam melayani pemustaka.					
	3) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka bersikap ramah ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka.					
	4) Sebaiknya tingkat kepercayaan pemustaka terhadap Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka sangat baik.					
	5) Sebaiknya ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka bebas dari kebisingan.					
	6) Sebaiknya fasilitas yang ada di ruang ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka tidak memiliki resiko terhadap kesehatan Pemustaka.					
	7) Sebaiknya pemustaka tidak meragukan keabsahan informasi yang diberikan pustakawan ruang koleksi langka perpustakaan grhatama pustaka.					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	8) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki kemampuan professional dalam bidangnya.					
	9) Sebaiknya tingkat kepercayaan pemustaka tinggi terhadap kemampuan Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka dalam penelusuran informasi.					
5	Empati (<i>Emphaty</i>)					
	1) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memberikan perhatian kepada setiap pemustaka yang masuk ke Ruang koleksi langka.					
	2) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memahami kebutuhan setiap pemustaka yang datang.					

No	Harapan Pemustaka	PENILAYAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
	3) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka selalu memenuhi keinginan Pemustaka.					
	4) Sebaiknya Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka mudah diajak berkomunikasi.					
	5) Sebaiknya setiap pelayanan di ruang langka di Perpustakaan Grhatama Pustaka selalu terjadi komunikasi dua arah antara Pustakawan dan Pemustaka.					

2. Persepsi Pemustaka (Pengalaman Pemustaka)

Berilah tanda cek list (√) pada kolom yang sesuai dengan **persepsi anda** atas pelayanan ruang koleksi langka yang telah anda terima di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama pustaka

Keterangan:

Sangat Tidak Baik (STB)
Baik (B)

Tidak Baik (TB)
Sangat Baik (SB)

Cukup Baik (CB)

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
	1) Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki ruang koleksi langka yang memadai.					
	2) Ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki koleksi langka yang lengkap sehingga membuat pemustaka sering datang ke perpustakaan.					
	3) Ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki koleksi langka yang sesuai kebutuhan pengguna sehingga membuat pemustaka sering datang ke perpustakaan.					
	4) Penataan ruang koleksi langka yang baik untuk memudahkan penelusuran informasi di ruang koleksi langka Perpustakaan Grhatama Pustaka.					
	5) Ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka menyalakan AC sehingga pemustaka					

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	nyaman.					
	6) Sarana penelusuran OPAC untuk memudahkan penelusuran informasi di ruang koleksi langka Perpustakaan Grhatama Pustaka					
	7) Ruang koleksi langka Perpustakaan Grhatama pustaka memiliki telepon sebagai sarana komunikasi agar memperlancar proses pelayanan.					
	8) Ruang koleksi langka memiliki sarana komunikasi (komunikasi antar bagian) sehingga memudahkan komunikasi dengan ruang lainnya.					
	9) Letak ruang koleksi langka Perpustakaan Grhatama pustaka berdampingan dengan tempat ibadah sehingga memudahkan pemustaka bila hendak beribadah.					
	10) Ruang koleksi langka Perpustakaan Grhatama pustaka menyediakan fasilitas peralatan komputer yang bagi					

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	pemustaka.					
	11) Seluruh Jurnal ilmiah nasional yang dilanggan oleh perpustakaan grhatama dapat diakses di Ruang koleksi langka dengan cepat.					
	12) Daftar alamat jurnal ilmiah internasional dan <i>e-journals</i> tersedia di Ruang koleksi langka sehingga memudahkan Pemustaka.					
	13) Pustakawan ruang koleksi langka Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki seragam yang menarik sehingga kelihatan berwibawa.					
	14) Penampilan pustakawan ruang koleksi langka selalu menarik sehingga tidak membosankan pemustaka.					
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
	1) Pustakawan ruang koleksi langka mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat kepada Pemustaka.					

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	2) Pustakawan ruang koleksi langka selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.					
	3) Pustakawan ruang koleksi langka konsisten terhadap jadwal yang telah disepakati dengan pemustaka.					
	4) Pustakawan ruang koleksi langka mampu memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan segera.					
	5) Pustakawan ruang koleksi langka Memberikan pelayanan yang maksimal sehingga memuaskan pemustaka.					
	6) Seluruh informasi yang diberikan pustakawan ruang koleksi langka kepada pemustaka terpercaya.					
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
	1) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka cepat tanggap terhadap keluhan Pemustaka.					
	2) Pustakawan ruang koleksi langka Balai					

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki kesediaan yang tinggi dalam membantu pemustaka.					
	3) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka selalu memberikan konfirmasi yang jelas kepada pemustaka.					
	4) Kemampuan Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka dalam merespon permintaan pemustaka tinggi					
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
	1) Keamanan penitipan tas pemustaka di loker lantai 3 dekat dengan koleksi langka terjamin.					
	2) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka menjunjung tinggi sikap kesopanan dalam melayani pemustaka.					
	3) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama					

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	Pustaka bersikap ramah ketika memberi pelayanan kepada Pemustaka.					
	4) Tingkat kepercayaan Pemustaka terhadap Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka.					
	5) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka aman atau bebas dari kebisingan.					
	6) Fasilitas yang ada di Ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka tidak memiliki resiko terhadap kesehatan pemustaka.					
	7) Pemustaka tidak meragukan keabsahan informasi yang di berikan Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka.					
	8) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki kemampuan					

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	professional dalam bidangnya.					
	9) Tingkat kepercayaan Pemustaka terhadap kemampuan Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka dalam penelusuran informasi tinggi.					
5	Empati (<i>Emphaty</i>)					
	1) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memberikan perhatian kepada setiap pemustaka yang masuk ke Ruang koleksi langka.					
	2) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka memahami kebutuhan setiap pemustaka yang datang.					
	3) Pustakawan ruang koleksi langka perpustakaan grhatama pustaka selalu memenuhi keinginan pemustaka.					
	4) Pustakawan ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama					

No	Persepsi Pemustaka	PENILAYAN				
		STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
	Pustaka mudah berkomunikasi dengan pemustaka.					
	5) Setiap pelayanan di ruang koleksi langka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka selalu terjadi komunikasi dua arah antara Pustakawan dan Pemustaka.					

😊 Terimakasih 😊

Lampiran 2

HASIL TABULASI ANGKET PENELITIAN SETIAP DIMENSI PELAYANAN DI RUANG
KOLEKSI LANGKA BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN GRHATAMA PUSTAKA
YOGYAKARTA

A. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Harapan Pemustaka

BUKTI FISIK (TANGIBLES)-HARAPAN

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	3
3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	3	2	2	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
6	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
9	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3
10	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5
11	5	4	4	4	3	1	2	3	4	3	2	3	3	4
12	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
14	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
15	5	5	3	4	5	4	3	4	3	3	5	5	1	5
16	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	2	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
20	5	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	5	3	3
21	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4
22	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5
23	5	5	4	5	5	4	2	3	5	3	4	4	3	2
24	4	4	3	4	5	5	2	2	5	3	4	5	5	5
25	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
26	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
27	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5
28	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4
29	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
30	3	3	3	4	5	2	2	5	2	5	3	3	4	4
31	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
32	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3
34	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	3
35	4	5	5	5	4	5	2	5	2	4	4	5	5	3
36	4	5	5	5	3	5	2	4	5	4	4	5	5	3
37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
38	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	2
39	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4
40	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	3	5
41	5	5	3	4	5	3	1	5	5	5	4	5	5	5
42	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
43		3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4
46	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3
47	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
48	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3
49	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4
50	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4
51	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3
52	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5
53	4	5	5	4	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	2	2
56	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
57	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	5	3	3	3
58	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	2
59	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3
60	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
61	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3
62	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	5
63	4	5	2	5	3	4	3	4	4	5	5	5	2	4
64	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3
65	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3
66	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3
67	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5
68	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4
70	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3
71	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5
72	5	4	3	4	3	1	2	3	4	3	2	3	3	4
73	3	3	3	5	4	4	4	2	5	3	3	3	2	3
74	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
75	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
76	5	5	3	4	5	4	3	4	3	3	5	5	1	4
77	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	2
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3
79	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	3
80	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4
81	5	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	4	3	3
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
83	4	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5
84	4	4	4	5	5	4	2	3	5	4	4	4	3	2
85	4	4	3	4	4	4	2	2	5	3	4	5	5	5
86	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4
87	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
88	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	5
89	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
90	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
91	3	3	3	5	5	3	3	5	2	5	3	3	4	4
92	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
93	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3
95	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	3
96	4	5	4	4	5	5	2	5	2	4	3	5	5	3
97	4	5	5	5	3	5	2	4	5	4	4	5	5	3
98	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
99	5	4	4	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	2
100	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4
101	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5
102	4	5	3	4	5	3	2	5	4	4	4	5	5	5
103	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	5	5	4

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
104		3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4
107	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
108	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4
109	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3
110	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4
111	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5
112	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3
113	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4
114	4	5	5	4	4	5	2	3	4	5	4	4	4	5
115	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	2	2
117	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
118	4	3	4	5	5	5	2	2	4	4	5	3	3	3
119	4	4	2	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	2
120	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	3
121	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
122	4	4	5	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3
123	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3
124	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5
125	5	4	4	4	3	1	2	3	4	3	2	3	3	4
126	3	3	3	5	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3
127	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
128	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2
129	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	1	5
130	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2
131	5	4	4	5	5	4	4	5	3	2	4	5	4	5

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
132	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	4	5	5
133	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	5
134	4	4	4	5	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3
135	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3
136	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5
137	4	5	3	5	3	4	2	4	4	3	4	4	3	2
138	4	5	4	4	5	4	2	2	5	4	5	5	5	5
139	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5
140	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4
141	3	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4
142	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	5	4
143	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
144	3	3	3	4	4	2	3	4	2	5	3	3	4	5
145	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4
146	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
147	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4
148	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
149	4	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	3
150	4	5	4	5	3	5	2	4	5	4	4	5	5	3
151	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
152	5	5	4	3	3	4	2	3	5	5	4	5	5	2
153	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4
154	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5
155	5	5	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5
156	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	5	4	5	3
157	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4
158	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4
159	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
160	5	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4
161	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3
162	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	5	3	4
163	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5
164	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4
165	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
166	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3
167	3	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5
168	4	3	4	3	4	5	2	4	4	5	4	3	4	4
169	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
170	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	2	2
171	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5
172	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	5	3	3	3
173	5	3	2	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3
174	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3
175	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
176	5	5	5	4	5	4	3	2	3	3	3	4	3	3
177	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
178	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	2	3
179	3	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4
180	3	2	2	3	5	4	2	4	3	4	4	4	4	3
181	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4
182	5	4	3	4	3	5	5	5	4	2	4	5	4	5
183	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3
184	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	2	5	4
185	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	3
186	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5
187	5	4	4	4	3	1	2	3	4	3	2	3	3	4

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
188	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3
189	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
190	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
191	3	5	3	5	5	4	3	4	3	3	5	5	1	5
192	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	2	2
193	3	3	4	3	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5
194	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4
195	4	5	3	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4
196	3	5	5	5	3	4	4	2	5	4	5	5	3	3
197	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
198	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5
199	4	5	4	5	5	4	2	3	5	4	4	3	3	2
200	4	4	3	5	5	5	3	2	5	3	4	5	5	5
201	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
202	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5
203	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5
204	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4
205	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3
206	3	3	3	4	5	2	2	5	2	5	3	3	4	5
207	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4
208	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3
209	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3
210	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3
211	4	4	5	3	4	5	2	4	2	5	5	5	5	4
212	4	5	5	5	3	5	2	4	5	4	4	5	5	4
213	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4
214	5	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	2
215	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
216	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	3	5
217	4	5	3	4	4	3	1	5	5	5	4	5	5	5
218	3	3	4	4	3	3	4	2	4	5	4	5	4	4
219	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4
222	3	3	3	5	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3
223	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3
224	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	3
225	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4
226	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4
227	3	4	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3
228	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	3	3	5
229	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
230	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5
231	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	2
232	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4
233	4	4	3	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5
234	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
235	5	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	5	4	3
236	3	4	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4
237	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5
238	3	4	5	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	5
239	3	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	3	5	5
240	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
241	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5
242	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4
243	3	4	5	5	4	5	3	5	3	2	3	5	5	5

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
244	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5
245	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4
246	3	5	4	5	3	4	2	5	4	4	5	4	5	4
247	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
248	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5
249	4	4	5	5	5	3	2	5	4	3	5	4	5	4
250	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5
251	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5
252	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5
253	3	3	4	4	5	5	2	4	4	4	3	5	5	5
254	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	5
255	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4
256	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4
257	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5
258	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5
259	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	5
260	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5
261	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	1	3
262	3	3	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	4
263	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4
JML	1058	1104	1070	1130	1089	1071	942	999	1051	1067	1063	1075	1005	1016

B. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

HARAPAN PEMUSTAKA

KEHANDALAN (RELIABILITY)- HARAPAN

Rsp	1	2	3	4	5	6
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	4	5	5	4
7	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5
9	5	3	5	5	3	3
10	4	5	4	4	4	5
11	3	4	5	5	5	1
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	3	3	2
15	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5
23	3	4	3	3	3	4

24	4	3	3	4	4	5
25	3	4	3	4	4	4
26	4	4	4	5	4	5
27	3	4	5	3	4	5
28	3	5	5	5	5	5
29	5	4	3	3	3	3
30	3	4	5	5	5	5
31	4	4	5	5	5	4
32	4	3	4	4	4	3
33	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	5	4	4
35	5	5	4	4	5	5
36	5	5	4	4	5	3
37	5	4	5	5	5	5
38	3	3	4	4	5	2
39	5	5	5	5	5	5
40	4	3	3	3	4	4
41	3	4	5	4	3	5
42	4	4	5	4	4	3
43	4	4	5	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	4	5	4	3	5	4
48	4	4	4	3	4	5
49	5	4	5	4	5	4
50	5	4	5	4	5	4

51	5	5	5	5	4	4
52	5	5	5	5	4	5
53	4	5	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	4
56	4	5	3	4	5	3
57	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	2
60	5	5	5	4	5	5
61	4	4	4	4	4	4
62	4	3	5	5	5	5
63	5	3	4	3	5	5
64	3	5	4	3	5	3
65	5	3	3	3	4	4
66	5	4	5	4	5	3
67	5	4	4	5	5	4
68	3	4	5	5	5	4
69	5	5	5	5	4	5
70	4	3	4	5	3	3
71	3	5	3	4	3	5
72	3	5	4	4	5	1
73	5	5	4	5	5	4
74	5	4	4	3	4	4
75	5	4	5	2	3	2
76	5	3	3	4	3	4
77	5	3	5	4	3	5

78	4	4	5	3	3	5
79	4	5	5	5	4	4
80	5	5	5	4	3	4
81	5	4	4	3	5	4
82	4	5	3	4	3	4
83	5	4	4	5	3	5
84	4	5	3	4	3	4
85	4	3	3	3	4	5
86	3	4	3	4	3	4
87	4	3	4	5	4	5
88	3	4	5	3	4	5
89	3	5	5	5	5	5
90	5	4	3	3	2	3
91	3	4	5	5	5	5
92	4	4	4	4	5	4
93	4	3	3	4	4	3
94	4	5	4	3	5	5
95	3	4	4	5	4	5
96	3	4	3	5	4	5
97	4	3	4	4	4	4
98	5	4	3	5	5	5
99	3	3	5	3	5	2
100	5	4	4	5	4	5
101	5	4	4	3	5	4
102	3	3	5	4	3	5
103	3	3	5	4	4	3
104	4	4	5	5	5	3

105	5	4	5	5	4	5
106	4	4	3	3	5	4
107	5	4	5	4	4	5
108	5	4	4	3	5	4
109	3	5	5	3	4	3
110	3	4	5	4	5	3
111	4	5	4	4	5	4
112	4	4	5	5	4	4
113	5	5	5	3	4	5
114	4	5	3	4	4	4
115	3	5	4	5	5	5
116	5	4	5	4	5	4
117	4	4	3	5	5	3
118	5	5	3	5	4	5
119	4	4	4	5	4	4
120	4	4	3	5	4	2
121	5	4	5	4	4	5
122	4	5	4	5	4	4
123	5	4	4	3	4	4
124	3	5	4	3	3	5
125	4	3	5	3	5	4
126	5	3	3	3	4	3
127	5	4	4	5	3	5
128	5	3	5	4	4	3
129	3	4	5	5	4	5
130	4	5	3	4	4	4
131	4	5	4	3	3	4

132	5	4	5	4	4	2
133	4	3	4	3	5	3
134	5	4	4	3	5	4
135	3	3	4	5	3	5
136	5	4	5	4	4	3
137	5	4	4	5	4	3
138	4	3	5	4	5	4
139	3	3	3	3	4	5
140	4	4	4	4	4	4
141	4	5	4	5	4	4
142	5	4	4	3	4	5
143	5	4	5	3	5	4
144	5	4	5	4	4	4
145	5	3	5	3	4	4
146	5	3	5	5	4	5
147	4	5	2	4	4	4
148	5	5	3	5	5	5
149	5	3	5	5	5	4
150	4	5	3	3	5	3
151	5	5	5	5	3	5
152	4	4	3	4	4	4
153	4	4	3	3	4	2
154	5	4	5	4	5	5
155	4	4	4	4	4	4
156	5	5	4	5	5	5
157	5	5	5	4	4	5
158	5	4	4	5	4	4

159	4	4	5	4	4	4
160	5	5	5	3	5	4
161	5	5	4	5	5	4
162	5	5	4	5	5	4
163	5	5	5	4	5	5
164	5	3	4	5	3	3
165	4	5	4	5	4	5
166	3	5	5	5	5	1
167	4	4	4	5	4	4
168	4	4	3	4	4	4
169	5	2	3	4	4	2
170	4	3	5	4	4	4
171	5	3	4	4	4	5
172	5	5	5	4	5	5
173	4	5	3	3	5	4
174	5	3	4	3	4	4
175	5	3	5	4	5	5
176	5	4	4	4	5	4
177	5	5	4	5	4	5
178	3	4	3	5	3	4
179	5	4	3	5	4	4
180	3	3	4	5	4	4
181	4	4	4	4	4	5
182	3	5	4	3	4	5
183	3	4	3	5	5	5
184	5	4	3	4	3	3
185	3	4	5	5	4	5

186	4	4	5	4	5	4
187	4	3	4	5	4	3
188	5	5	5	4	5	5
189	5	4	4	3	4	4
190	5	5	3	4	5	5
191	5	5	4	3	4	3
192	4	4	4	5	4	5
193	3	4	4	5	5	2
194	5	5	4	4	5	5
195	4	3	3	3	4	4
196	4	3	3	3	4	4
197	4	3	3	3	4	3
198	4	3	4	3	3	3
199	4	4	4	3	3	4
200	4	3	3	4	3	4
201	4	4	3	3	3	4
202	5	4	3	3	3	4
203	4	3	5	3	3	5
204	5	3	4	3	4	3
205	5	4	4	3	4	4
206	5	3	3	5	4	4
207	5	5	5	4	3	5
208	3	5	3	4	3	4
209	4	4	5	3	3	5
210	4	4	3	3	5	4
211	4	5	4	4	3	3
212	5	3	5	5	5	5

213	3	4	3	4	4	4
214	4	4	3	4	3	2
215	5	5	5	3	5	5
216	3	3	4	4	3	3
217	4	4	5	4	4	5
218	3	4	3	5	4	4
219	3	4	4	4	4	3
220	5	4	4	5	3	4
221	3	3	4	4	3	4
222	5	3	4	3	4	2
223	4	4	4	3	5	4
224	5	4	5	4	4	4
225	4	4	5	4	5	4
226	4	4	5	5	4	5
227	4	5	4	4	5	5
228	5	4	3	5	5	4
229	5	3	5	4	3	4
230	4	3	5	4	4	5
231	3	5	4	5	5	3
232	5	4	3	3	4	3
233	4	4	4	4	4	3
234	4	3	4	4	3	3
235	5	5	4	4	4	4
236	4	3	4	4	4	3
237	4	5	5	3	5	4
238	3	3	3	3	4	4
239	5	4	4	4	5	3

240	4	5	5	4	4	3
241	5	3	4	4	3	4
242	3	3	5	4	3	3
243	4	5	4	5	4	5
244	5	4	5	4	4	5
245	4	5	4	3	5	4
246	4	3	4	3	4	4
247	3	4	5	5	5	5
248	3	5	5	4	4	3
249	4	4	4	4	4	4
250	4	5	4	3	5	4
251	4	4	4	5	3	5
252	3	5	3	3	4	3
253	3	3	3	5	4	4
254	5	3	3	3	4	4
255	5	4	3	4	4	4
256	4	5	3	5	3	4
257	5	3	3	3	3	3
258	4	4	4	3	4	3
259	3	4	4	5	4	4
260	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	5	4	4
262	4	5	3	3	5	4
263	5	3	3	4	4	5
JmL	1114	1071	1080	1070	1095	1062

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

HARAPAN PEMUSTAKA

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Rsp	1	2	3	4
1	5	5	5	5
2	4	5	5	5
3	4	4	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	4	5
6	5	4	5	4
7	5	5	4	5
8	5	5	5	5
9	5	5	4	5
10	3	2	3	4
11	3	4	4	1
12	4	4	4	4
13	5	3	3	3
14	2	3	3	3
15	4	4	3	4
16	4	5	4	5
17	5	5	5	5
18	4	4	4	4
19	3	3	4	5
20	5	5	5	5
21	4	5	4	5
22	5	4	5	5
23	5	5	5	5

24	4	4	4	5
25	4	4	3	4
26	4	4	5	4
27	3	4	5	3
28	5	4	5	5
29	5	5	4	3
30	4	4	5	5
31	5	4	4	5
32	4	3	3	3
33	5	5	5	5
34	4	5	4	5
35	5	5	4	4
36	5	5	4	4
37	5	5	5	5
38	4	4	3	4
39	5	5	5	5
40	4	4	3	4
41	5	4	3	5
42	4	4	3	4
43	4	4	3	4
44	4	4	4	4
45	3	4	4	4
46	4	4	4	4
47	3	4	4	5
48	4	5	4	3
49	4	4	5	5
50	4	4	5	5

51	5	5	5	5
52	5	5	5	4
53	4	4	4	5
54	5	5	5	5
55	4	4	4	4
56	5	4	4	5
57	4	3	4	3
58	4	3	4	3
59	3	3	4	4
60	4	5	5	4
61	4	3	4	4
62	5	5	4	5
63	4	4	3	5
64	4	4	4	5
65	3	3	4	4
66	4	4	3	5
67	4	3	4	4
68	3	4	4	5
69	5	5		5
70	5	4	4	5
71	3	2	4	4
72	3	3	4	1
73	4	4	4	3
74	5	4	3	3
75	2	3	4	3
76	4	4	4	4
77	4	4	4	5

78	5	4	5	5
79	4	4	5	4
80	3	3	4	4
81	5	4	5	5
82	4	4	4	5
83	5	5	5	4
84	5	4	5	5
85	4	5	4	4
86	5	4	3	4
87	4	3	4	4
88	4	3	4	3
89	3	3	4	4
90	4	4	3	4
91	3	3	4	4
92	3	4	3	4
93	4	4	3	3
94	5	5	4	4
95	5	4	3	5
96	4	4	5	5
97	4	4	5	3
98	4	4	3	5
99	3	3	4	4
100	5	3	4	3
101	5	4	3	3
102	5	3	4	4
103	3	3	4	4
104	3	4	4	3

105	4	3	3	3
106	4	3	3	5
107	3	3	3	3
108	4	3	3	4
109	3	4	4	4
110	4	5	4	4
111	5	4	4	4
112	4	5	4	5
113	3	4	4	3
114	3	3	4	4
115	4	4	5	5
116	3	3	4	4
117	5	4	4	5
118	4	3	4	5
119	4	4	3	4
120	4	3	3	5
121	4	5	4	5
122	5	3	4	4
123	5	3	3	5
124	4	3	3	5
125	4	3	3	5
126	4	3	3	4
127	4	4	3	5
128	3	4	5	4
129	4	4	4	5
130	4	4	4	5
131	3	3	4	5

132	3	2	3	3
133	4	3	3	2
134	4	4	3	3
135	5	4	4	3
136	2	3	3	4
137	3	4	4	3
138	3	5	3	5
139	3	4	5	4
140	3	4	3	4
141	3	4	2	4
142	3	4	3	3
143	5	4	4	5
144	4	4	5	5
145	4	4	5	4
146	5	5	4	5
147	3	3	3	4
148	3	4	5	3
149	4	4	5	4
150	5	4	4	5
151	4	5	4	4
152	5	4	5	4
153	5	3	3	4
154	5	4	4	3
155	3	4	4	5
156	3	4	5	4
157	4	4	5	4
158	5	4	3	5

159	4	4	5	3
160	5	3	3	4
161	5	4	4	5
162	5	4	3	4
163	4	5	4	5
164	3	3	3	4
165	5	4	3	3
166	5	3	4	3
167	3	5	3	5
168	5	3	3	4
169	4	5	5	4
170	5	4	3	4
171	5	4	3	4
172	5	5	5	3
173	5	4	3	5
174	5	4	5	3
175	5	3	4	4
176	4	4	3	5
177	4	5	5	4
178	3	4	5	3
179	4	4	3	4
180	4	4	3	5
181	3	3	5	4
182	4	4	3	4
183	3	3	4	5
184	3	4	5	4
185	3	3	4	5

186	4	5	3	4
187	4	3	5	4
188	4	5	3	5
189	5	4	3	5
190	4	2	3	5
191	3	5	4	2
192	4	5	4	4
193	5	3	4	3
194	2	4	4	3
195	4	3	4	4
196	3	4	5	5
197	4	5	4	5
198	4	4	5	4
199	3	4	5	5
200	4	4	5	3
201	5	4	4	5
202	5	3	4	5
203	4	4	5	3
204	4	5	5	4
205	5	5	3	3
206	3	4	4	3
207	3	3	4	3
208	4	4	5	5
209	5	4	4	3
210	3	3	5	5
211	4	3	3	5
212	4	4	4	3

213	4	4	5	3
214	3	5	5	4
215	4	5	4	3
216	3	4	4	5
217	3	3	5	5
218	4	4	3	4
219	3	4	4	5
220	4	5	3	4
221	5	4	5	5
222	3	3	3	4
223	4	2	3	4
224	5	3	5	5
225	5	5	4	5
226	4	4	3	3
227	4	3	4	4
228	3	4	3	3
229	4	4	3	4
230	5	5	4	4
231	4	5	3	5
232	4	3	3	3
233	5	4	4	4
234	4	3	3	5
235	5	4	3	4
236	4	5	5	5
237	4	4	3	4
238	5	4	3	3
239	5	5	5	3

240	5	4	3	5
241	2	5	5	4
242	4	4	4	4
243	3	4	3	4
244	3	5	5	4
245	4	5	5	3
246	5	5	3	5
247	5	2	3	3
248	4	4	5	4
249	5	3	3	5
250	3	3	4	4
251	5	4	5	3
252	5	5	4	4
253	3	5	3	5
254	4	4	5	4
255	3	5	3	4
256	3	3	3	5
257	3	5	3	4
258	5	5	4	5
259	3	3	4	4
260	5	4	4	4
261	5	3	4	5
262	3	3	4	5
263	3	3	5	5
Jml	1062	1036	1033	1093

D. Jaminan (*Assurance*)

HARAPAN PEMUSTAKA

Jaminan (*Assurance*)

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	5	5	5	5	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	4	5	4
10	3	5	5	3	3	4	2	3	4
11	2	1	2	3	5	2	1	3	2
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	4	3	3	3	3
15	5	4	4	3	4	4	3	4	3
16	5	4	4	5	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	5	4	3	3	3	5	3	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	4	4	5	5	4	5	4	5	5
22	3	5	5	5	3	3	3	4	4
23	4	5	4	3	5	5	5	5	5

24	5	4	4	4	4	5	5	4	5
25	3	4	3	3	4	3	3	4	4
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4
27	4	5	3	4	4	5	3	5	5
28	5	5	5	4	5	4	5	4	4
29	4	4	5	5	4	4	5	5	4
30	5	5	4	4	5	5	5	5	5
31	5	5	4	4	4	5	4	2	3
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	4	5
34	5	5	5	4	4	5	4	5	4
35	5	4	4	5	5	5	5	5	4
36	2	5	5	5	5	5	5	5	4
37	5	5	5	5	4	4	4	4	5
38	4	5	5	5	5	5	3	2	3
39	5	5	5	5	5	5	5	3	5
40	5	3	3	3	5	4	3	4	3
41	5	5	4	5	3	3	3	4	5
42	4	3	5	3	4	4	4	4	4
43	4	5	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	3	3	4	5	5	3	3
46	3	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	5	4	4	3	4	3	4	3
48	4	3	4	5	4	4	4	5	4
49	4	4	4	5	5	4	4	5	3
50	4	3	4	5	4	5	4	3	4

51	4	5	4	5	4	5	4	5	4
52	4	3	3	3	5	3	3	4	3
53	4	5	5	4	4	2	2	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	4	4	4	4	5	5	4
56	5	4	5	4	3	4	3	4	5
57	5	5	5	5	5	5	3	5	4
58	5	4	5	4	3	5	4	5	3
59	4	4	4	3	5	5	2	3	3
60	4	4	4	3	3	5	4	4	5
61	4	4	5	5	4	5	5	4	4
62	4	3	4	4	3	3	5	3	5
63	4	4	5	5	4	5	3	5	5
64	3	3	4	4	5	4	3	4	4
65	5	5	3	4	4	3	3	4	3
66	5	5	5	4	5	4	5	4	5
67	4	3	4	4	5	3	5	3	4
68	4	5	4	5	3	5	5	5	3
69	5	4	3	4	3	4	5	5	5
70	5	5	5	4	5	5	3	4	4
71	3	4	4	4	3	4	2	3	4
72	3	1	2	3	4	2	1	4	2
73	4	4	5	5	4	4	4	4	4
74	3	4	3	4	3	4	4	4	4
75	3	4	4	3	5	3	4	4	3
76	5	4	3	3	3	4	3	4	3
77	4	5	5	4	3	3	4	4	4

78	5	5	5	4	4	4	5	5	5
79	4	4	4	3	3	3	4	3	4
80	4	4	4	3	3	4	4	4	5
81	5	5	5	5	4	4	4	4	4
82	4	4	4	5	4	5	4	5	5
83	5	4	4	4	4	4	3	5	5
84	4	5	4	3	4	4	5	4	4
85	4	3	3	3	3	5	5	4	5
86	3	4	4	3	3	3	3	4	4
87	4	4	4	5	5	5	4	4	4
88	3	5	3	4	3	4	3	5	5
89	4	5	4	4	3	4	3	4	4
90	4	5	5	4	4	5	5	4	5
91	4	4	5	5	5	5	5	5	5
92	5	3	4	4	4	5	4	2	3
93	5	4	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	3	4	3	5	5	4	5
95	5	5	5	4	4	3	4	3	4
96	5	5	5	3	3	4	4	5	4
97	2	3	3	3	3	5	5	5	4
98	5	5	3	3	3	3	4	4	5
99	4	5	5	4	4	4	3	2	3
100	5	5	4	3	4	4	5	3	5
101	5	3	4	4	5	5	4	4	3
102	5	4	5	5	4	3	4	5	5
103	5	3	4	4	3	3	3	4	4
104	5	4	5	4	4	4	3	4	4

132	5	4	4	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	4	4	4	3	5	5
134	4	4	5	4	3	3	3	4	5
135	4	4	3	4	4	4	3	4	4
136	5	5	3	3	5	4	4	4	5
137	5	4	3	3	3	5	5	5	4
138	5	5	5	5	3	3	5	5	5
139	5	5	3	3	3	3	5	5	5
140	5	5	3	3	5	3	4	5	4
141	3	5	5	3	3	4	2	3	4
142	2	1	2	4	4	2	1	3	2
143	4	4	4	4	5	4	3	4	4
144	4	5	4	3	4	3	3	5	4
145	4	3	3	4	5	4	3	3	3
146	4	5	5	4	3	3	4	5	3
147	5	4	5	5	5	4	5	5	4
148	5	4	4	4	5	3	4	4	5
149	4	5	3	4	5	4	5	3	4
150	5	4	4	5	5	4	3	4	3
151	5	5	5	4	4	4	4	5	4
152	4	4	5	5	3	4	5	5	5
153	3	5	5	5	4	4	4	4	4
154	4	4	5	4	5	5	5	5	5
155	4	4	4	4	4	5	5	4	5
156	3	4	4	4	4	3	3	4	4
157	4	4	5	4	5	5	4	4	4
158	4	4	3	5	5	5	3	5	5

186	4	3	3	4	4	4	5	5	4
187	4	3	5	4	3	4	3	4	5
188	3	5	3	5	4	4	3	4	4
189	4	3	4	5	3	4	4	4	3
190	4	5	5	3	5	4	2	4	3
191	5	3	3	3	3	3	4	4	4
192	5	4	5	5	4	5	3	4	3
193	4	3	3	5	4	5	5	5	3
194	4	4	5	5	4	3	3	4	4
195	3	5	5	5	3	3	3	5	5
196	4	4	3	3	4	4	4	5	5
197	5	3	4	4	5	5	5	4	5
198	3	4	3	3	4	3	4	4	3
199	4	4	5	4	4	5	4	4	3
200	4	5	5	3	3	5	3	5	5
201	5	5	5	5	5	4	5	4	4
202	4	2	3	5	4	4	5	5	4
203	5	4	4	4	5	5	5	5	5
204	5	5	2	4	4	5	3	2	4
205	4	4	3	3	4	4	4	3	3
206	5	5	4	5	2	4	5	4	5
207	5	5	3	4	4	5	4	4	4
208	5	4	4	5	5	5	3	5	4
209	2	5	2	5	5	5	5	4	4
210	5	5	5	4	3	4	3	4	5
211	4	5	5	5	5	5	3	2	3
212	5	5	5	4	5	5	4	3	4

213	4	4	3	3	4	5	4	4	3
214	5	3	4	4	4	4	3	4	5
215	3	4	3	4	3	4	4	4	5
216	4	5	4	4	4	4	3	4	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	5	4	3	3	4	5	5	3	3
219	3	4	4	4	4	4	3	4	4
220	4	5	4	4	3	4	3	4	4
221	3	3	4	5	4	3	4	5	4
222	4	4	4	5	5	4	4	5	4
223	3	3	4	5	4	5	4	3	3
224	4	5	4	5	4	5	4	5	5
225	4	3	3	3	3	3	3	4	4
226	4	5	5	4	4	2	2	4	3
227	4	5	5	5	3	5	4	5	3
228	3	3	4	3	4	3	5	5	4
229	5	5	3	5	5	4	5	4	4
230	5	3	4	5	3	4	4	3	4
231	4	3	5	4	4	4	5	4	5
232	5	5	4	5	3	3	5	3	5
233	5	4	4	4	5	5	4	4	3
234	4	4	5	3	5	4	5	4	3
235	5	5	3	4	3	4	4	4	5
236	5	4	4	3	5	3	5	5	5
237	4	5	4	5	3	3	5	5	5
238	5	4	4	3	4	3	4	4	5
239	5	3	4	4	5	5	3	5	3

240	5	5	3	4	3	4	5	5	4
241	5	4	5	4	5	4	4	2	3
242	3	4	4	3	3	3	4	5	4
243	5	4	4	4	5	4	3	4	3
244	3	3	3	5	5	5	5	5	5
245	5	4	3	4	3	4	3	5	5
246	4	3	3	4	4	4	4	5	4
247	4	5	5	3	3	5	3	5	4
248	4	4	4	5	5	5	4	5	3
249	5	3	4	4	5	3	4	4	5
250	3	5	3	5	5	3	4	5	4
251	4	5	4	4	3	5	4	3	5
252	3	5	5	4	4	5	5	4	5
253	5	5	4	2	4	5	3	4	4
254	3	4	4	4	3	5	5	5	5
255	5	4	5	5	4	3	5	5	4
256	5	5	5	5	3	4	3	4	3
257	4	4	3	3	4	3	3	4	4
258	4	5	3	5	5	4	5	4	4
259	5	5	5	5	5	3	3	5	4
260	4	5	5	4	5	5	5	5	4
261	4	5	5	4	5	5	3	5	3
262	4	5	5	3	3	4	4	3	4
263	4	5	3	5	4	4	3	5	4
Jml	1118	1112	1082	1069	1064	1085	1025	1088	1072

E. Empati (*Empathy*)

HARAPAN PEMUSTAKA

Empaty (*Empathy*)

Rsp	1	2	3	4	5
1	5	5	5	5	5
2	3	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5
6	4	4	4	5	4
7	5	5	4	5	5
8	5	5	4	5	5
9	4	4	4	5	5
10	3	4	5	4	3
11	5	3	1	2	1
12	3	3	2	4	3
13	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	2
15	3	2	3	4	3
16	5	4	4	5	5
17	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	4
19	5	4	5	5	4
20	4	4	4	5	4
21	4	5	4	5	4
22	3	3	4	4	4
23	3	4	2	2	3

24	3	4	4	5	4
25	3	4	3	4	4
26	5	5	5	4	5
27	5	3	4	5	3
28	3	4	5	3	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	4	5	4	5	4
32	4	3	3	3	4
33	5	5	5	5	5
34	4	5	4	5	4
35	2	4	4	4	2
36	2	4	4	4	2
37	5	4	4	5	5
38	5	3	2	4	2
39	5	5	5	5	5
40	3	2	2	4	2
41	3	5	5	4	3
42	5	4	4	4	4
43	5	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	1
46	4	4	3	4	4
47	4	3	4	4	3
48	4	5	3	4	5
49	5	4	5	4	3
50	4	3	5	3	5

51	4	4	5	4	5
52	4	4	4	4	4
53	4	4	4	5	4
54	5	5	5	5	5
55	5	4	4	4	4
56	4	3	5	5	5
57	4	3	3	5	4
58	4	3	2	3	2
59	5	3	2	3	4
60	5	5	5	5	5
61	3	3	3	4	3
62	3	3	3	5	5
63	3	5	4	5	5
64	4	4	4	5	5
65	4	5	5	4	5
66	5	3	4	3	5
67	4	3	3	3	4
68	5	3	4	3	5
69	5	4	5	4	5
70	4	5	5	5	5
71	3	4	4	4	3
72	4	4	2	3	2
73	4	4	3	5	4
74	5	4	5	4	5
75	4	4	5	4	3
76	3	3	4	4	4
77	5	5	4	5	4

78	4	3	4	4	5
79	4	4	3	3	5
80	5	5	4	4	5
81	5	4	3	4	4
82	4	4	5	4	5
83	4	4	5	5	4
84	4	5	2	2	4
85	4	4	5	4	3
86	4	5	3	3	3
87	3	5	5	4	5
88	3	3	4	3	3
89	3	5	4	4	4
90	4	3	3	3	5
91	4	4	3	4	4
92	4	5	4	4	3
93	4	4	4	3	4
94	5	5	5	4	4
95	4	5	3	5	4
96	2	3	3	4	3
97	2	4	4	4	3
98	5	5	4	4	4
99	4	3	2	2	3
100	5	4	4	5	5
101	4	3	2	4	3
102	3	4	4	5	3
103	4	5	5	4	4
104	4	5	4	5	4

105	3	3	4	4	3
106	5	5	4	3	1
107	4	3	3	4	4
108	5	4	5	5	3
109	3	3	3	4	4
110	4	4	4	5	3
111	5	3	4	3	5
112	4	5	5	4	5
113	5	5	4	4	4
114	3	3	4	5	4
115	5	5	5	5	5
116	5	4	4	4	4
117	4	3	5	5	5
118	4	3	3	5	4
119	4	3	2	3	2
120	5	3	2	3	4
121	4	4	5	5	4
122	3	3	3	3	3
123	4	2	2	4	2
124	3	3	5	4	5
125	5	4	3	4	4
126	5	5	3	4	5
127	3	3	4	4	3
128	4	4	4	3	2
129	4	4	3	4	4
130	4	3	4	4	3
131	3	5	3	4	3

132	4	4	5	4	3
133	5	3	5	3	3
134	5	4	5	4	4
135	5	4	4	4	3
136	4	3	3	5	4
137	4	4	3	4	5
138	4	3	3	3	3
139	5	4	4	4	5
140	3	4	3	5	4
141	4	3	2	3	2
142	5	3	2	4	4
143	5	3	3	5	5
144	3	4	4	3	3
145	3	3	3	4	2
146	3	4	4	3	3
147	5	4	3	3	4
148	4	3	3	3	4
149	4	4	4	3	3
150	3	4	3	2	1
151	5	5	3	5	4
152	3	4	3	4	4
153	5	4	4	3	4
154	4	5	4	3	4
155	5	4	4	3	4
156	4	3	3	3	5
157	4	5	3	3	4
158	4	5	4	5	4

159	3	4	4	3	3
160	5	3	3	5	4
161	4	4	4	4	5
162	3	4	5	3	3
163	3	3	3	3	2
164	4	4	2	3	4
165	5	4	4	4	5
166	3	4	4	3	3
167	4	3	3	4	4
168	4	3	3	3	3
169	5	5	3	3	5
170	5	4	4	5	4
171	4	4	5	5	5
172	4	5	4	5	4
173	5	5	5	4	5
174	4	5	5	4	5
175	4	5	5	4	5
176	4	3	4	5	3
177	4	4	2	2	1
178	4	4	3	4	3
179	4	4	4	5	5
180	4	5	4	5	5
181	4	5	5	5	4
182	4	4	4	5	5
183	5	5	4	4	5
184	5	5	4	4	4
185	4	5	4	5	4

186	4	4	2	3	2
187	4	4	3	4	4
188	5	5	4	4	4
189	3	4	4	3	2
190	3	2	3	4	3
191	5	3	3	5	5
192	5	3	5	5	4
193	4	3	4	4	4
194	5	3	4	5	5
195	3	4	3	5	4
196	4	3	4	4	5
197	3	3	3	3	4
198	3	4	3	3	3
199	3	4	4	4	4
200	3	3	3	5	3
201	5	4	4	4	4
202	5	3	3	4	3
203	3	4	4	4	4
204	4	3	3	3	4
205	4	5	5	4	3
206	4	3	3	5	3
207	3	4	3	3	4
208	5	3	3	5	5
209	4	5	3	4	4
210	2	4	4	3	2
211	2	4	4	3	2
212	5	5	5	5	5

213	5	4	2	5	2
214	5	5	4	4	5
215	3	2	3	3	2
216	4	3	3	4	3
217	5	3	3	3	4
218	4	4	5	3	4
219	3	3	4	4	4
220	5	4	4	4	2
221	4	5	4	3	3
222	5	4	3	4	5
223	4	3	3	4	4
224	3	3	3	5	5
225	5	3	3	5	5
226	4	4	3	3	5
227	3	3	3	4	3
228	4	4	3	3	2
229	5	4	3	4	5
230	4	3	3	5	1
231	5	5	4	3	2
232	4	5	4	5	4
233	4	4	3	5	4
234	3	3	4	4	3
235	3	4	5	4	4
236	3	4	3	5	5
237	3	3	2	4	4
238	5	4	4	5	5
239	5	4	4	4	4

240	3	4	3	4	4
241	4	3	3	4	4
242	4	3	3	4	2
243	4	5	4	3	4
244	4	4	5	3	3
245	5	4	4	4	5
246	4	5	5	4	4
247	2	5	5	4	5
248	2	5	5	4	4
249	5	5	4	3	4
250	5	3	2	4	4
251	5	4	3	4	3
252	3	4	4	5	5
253	3	4	4	5	4
254	5	5	5	4	4
255	5	5	4	5	4
256	3	4	4	5	4
257	4	5	4	3	2
258	4	5	4	3	5
259	4	5	2	5	2
260	4	4	3	4	5
261	5	4	4	5	4
262	4	3	4	5	4
263	4	3	3	5	3
JmL	1059	1032	980	1060	1005

Lampiran 3

HASIL TABULASI ANGKET PENELITIAN SETIAP DIMENSI PELAYANAN DI RUANG
KOLEKSI LANGKA BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN GRHATAMA PUSTAKA
YOGYAKARTA

A. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

PERSEPSI PEMUSTAKA

BUKTI FISIK (TANGIBLES)-HARAPAN

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5
2	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	2	3	1	2	1	3	4	1	3	4	4	4	4	2
11	3	3	4	3	2	3	4	3	1	2	3	2	2	2
12	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4
13	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
14	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
15	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	2	2

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2
19	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5
20	5	5	5	5	3	4	3	2	5	4	5	5	3	3
21	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	3	3
22	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	2	3
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
26	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
28	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2
29	5	4	4	5	5	5	4	3	2	4	3	3	4	3
30	4	5	5	4	4	4	1	4	5	4	5	5	4	5
31	3	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3
32	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
33	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
34	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	2	3	3
35	2	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	5	4	3
36	4	5	5	5	3	5	2	4	5	4	5	5	3	4
37	4	3	3	2	5	5	4	3	2	3	2	2	4	3
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	3	3	3
39	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3
41	4	5	2	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
44	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2
48	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
49	4	2	2	2	2	4	3	4	2	1	1	2	2	2
50	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
51	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
52	4	2	2	2	2	4	3	4	2	1	1	2	2	2
53	4	3	3	3	5	3	4	4	2	3	2	2	3	4
54	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5
56	4	4	3	3	5	4	2	3	2	2	3	3	2	3
57	3	3	3	4	5	4	4	3	1	3	3	3	3	3
58	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
59	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
60	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
61	4	4	4	5	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	4	4	4	4
63	3	2	5	1	3	3	4	3	2	2	5	2	2	1
64	3	2	3	3	5	3	4	3	4	2	2	2	2	2
65	4	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	1	2
66	3	2	3	1	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2
67	3	2	4	2	4	2	5	5	2	1	2	5	3	3
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
69	5	3	4	1	4	4	5	4	5	2	4	5	1	2
70	5	3	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	3	2
71	5	3	3	1	5	2	3	4	3	2	3	3	2	2
72	2	2	1	2	1	2	4	2	3	3	4	2	3	1
73	4	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	2	2	2
74	5	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
75	4	3	4	2	5	4	4	5	5	2	4	2	2	1
76	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
77	4	4	4	4	5	1	3	3	4	2	4	4	3	3
78	5	2	5	2	5	2	4	3	4	3	3	3	3	2
79	5	2	5	3	5	1	5	5	5	2	4	2	2	2
80	4	2	3	2	5	2	4	4	4	2	4	4	2	1
81	4	4	5	2	5	2	4	3	2	2	3	4	2	3
82	4	3	5	3	3	3	3	2	2	3	4	5	2	2
83	3	2	5	3	5	2	4	3	2	3	3	2	1	2
84	3	4	2	1	5	2	4	5	2	3	3	2	2	2
85	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2
86	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2
87	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	2
88	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3
89	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
90	5	1	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2
91	3	2	4	5	5	4	4	3	2	2	3	3	2	3
92	5	3	5	4	4	2	1	4	5	2	5	2	3	2
93	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	2	3
94	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
95	5	4	4	2	4	1	3	5	4	2	4	4	3	2
96	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	2	1	2
97	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	5	2	2
98	4	1	5	5	3	2	2	4	5	1	5	5	2	2
99	4	2	3	1	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3
100	4	2	5	2	4	4	5	4	4	2	2	3	3	3
101	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2
102	4	4	3	3	5	4	3	3	1	2	2	3	2	3
103	5	4	2	1	5	2	3	4	3	5	4	3	2	2
104	5	5	2	4	4	2	4	5	3	4	5	3	3	3
105	5	5	4	2	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4
106	5	5	2	2	5	2	4	5	2	3	4	4	4	4
107	4	2	3	2	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4
108	5	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
109	5	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2
110	5	2	5	1	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5
111	3	3	4	2	2	2	3	4	2	1	1	2	2	2
112	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4
113	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
114	5	4	4	2	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2
115	3	2	3	1	5	2	4	4	2	3	2	2	3	4
116	4	2	4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	3	3
117	3	2	4	2	5	3	4	4	5	2	4	5	4	5
118	4	5	3	3	5	2	2	3	2	2	3	3	2	3
119	4	2	3	3	5	2	4	3	1	3	3	3	3	3
120	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
121	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
122	4	3	4	1	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4
123	5	4	4	2	4	1	4	4	2	2	5	4	4	3
124	5	4	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4
125	4	2	5	4	5	3	4	4	2	3	4	4	5	5
126	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
128	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
129	5	4	2	2	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5
130	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
131	3	3	2	2	4	2	5	5	5	2	5	5	5	5
132	5	4	4	1	4	1	4	5	2	3	4	4	4	4
133	4	5	3	1	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	1	4	1	4	3	3	4	4	4	4	2
135	3	2	4	2	2	2	4	3	1	2	3	2	2	2
136	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
137	5	4	2	4	5	2	4	5	3	1	4	4	4	4
138	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
139	4	2	5	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4
140	5	5	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2
141	5	2	5	3	5	2	5	5	3	5	2	5	5	5
142	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2
143	5	4	5	3	4	2	4	3	2	2	3	4	4	5
144	5	4	5	3	3	2	3	2	2	2	2	5	3	3
145	4	4	5	2	5	2	4	5	4	4	3	2	3	3
146	4	4	5	2	5	3	4	5	2	4	3	2	3	3

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
147	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3
148	4	3	3	1	5	3	3	3	3	2	3	4	2	3
149	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
150	4	2	4	2	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4
151	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
152	4	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2
153	5	2	4	2	5	1	4	3	2	1	4	3	4	3
154	4	4	5	2	4	2	2	4	1	1	5	5	4	5
155	3	4	4	4	4	2	3	3	1	2	4	4	4	3
156	4	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2
157	4	5	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4
158	4	2	5	4	5	3	4	5	3	5	5	2	3	3
159	2	2	3	2	4	2	4	3	3	2	4	5	4	3
160	4	4	5	5	3	2	3	4	3	2	5	5	3	4
161	4	4	3	2	5	2	4	3	2	3	2	2	4	3
162	5	4	5	5	5	3	5	4	2	5	2	3	3	3
163	5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	3	3	4	4
164	3	4	3	3	4	1	3	3	1	2	2	3	3	3
165	4	4	2	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4
166	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3
167	4	5	4	4	4	3	4	4	2	2	3	5	4	4
168	5	4	4	5	5	3	3	4	2	2	4	4	4	4
169	3	3	2	3	3	2	3	4	2	5	5	5	3	4
170	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	5	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2
172	4	4	5	4	5	2	4	5	2	4	4	4	4	5

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
173	4	3	2	2	2	1	3	4	2	1	1	2	2	2
174	4	3	3	4	5	1	4	4	2	3	4	5	4	4
175	5	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
176	5	3	2	2	2	4	3	4	2	1	1	2	2	2
177	5	4	3	3	5	3	4	4	2	3	2	2	3	4
178	5	5	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3
179	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5
180	4	5	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	2	3
181	5	2	3	4	5	2	4	3	1	3	3	3	3	3
182	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
183	5	2	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4
184	5	3	4	3	4	2	4	5	3	5	5	5	4	4
185	4	2	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3
186	4	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4
187	5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
188	3	4	4	4	5	2	4	3	2	3	3	3	3	4
189	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
190	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2
191	4	3	4	5	5	3	4	3	2	3	3	3	4	3
192	5	2	5	4	4	2	1	4	2	4	5	5	4	5
193	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	4	4	4	3
194	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
195	5	2	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
196	5	2	5	1	5	4	4	5	3	5	5	2	3	3
197	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	5	4	3
198	3	3	5	1	3	5	2	4	5	4	5	5	3	4

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
199	3	4	3	2	5	3	4	3	2	3	2	2	4	3
200	3	3	5	2	4	2	5	4	3	5	2	3	3	3
201	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4
202	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3
203	3	5	2	2	5	3	3	4	2	5	4	3	5	4
204	5	2	4	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	3
205	5	2	4	1	4	4	4	4	2	1	3	5	4	4
206	5	2	4	2	5	2	4	4	2	1	4	4	4	4
207	5	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	5	3	4
208	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
209	4	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2
210	4	3	5	1	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
211	3	3	2	2	2	2	3	4	2	1	1	2	2	2
212	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
213	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
214	3	2	2	1	3	2	3	4	2	1	1	2	2	2
215	3	3	3	1	5	3	4	4	2	3	2	2	3	4
216	5	4	4	2	4	2	3	3	1	2	4	4	3	3
217	4	4	4	2	5	3	4	4	2	2	4	5	4	5
218	4	4	3	5	4	1	2	3	1	2	3	3	2	3
219	4	5	3	2	5	4	4	3	1	3	3	3	3	3
220	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3
221	4	3	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4
222	3	3	4	3	4	5	4	5	2	2	2	5	4	4
223	3	4	4	1	5	3	4	4	2	2	5	4	4	3
224	5	4	4	2	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
225	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5
226	5	1	3	2	5	2	3	3	2	2	3	3	2	3
227	4	1	3	1	3	2	4	3	2	2	3	2	2	1
228	3	2	2	3	3	1	3	4	1	2	2	2	2	2
229	4	3	3	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	1
230	5	5	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3	2
231	4	4	2	2	3	1	3	4	3	3	2	1	2	2
232	3	4	4	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2
233	4	5	2	2	5	4	2	4	3	2	2	4	2	3
234	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	2
235	5	4	3	2	4	3	2	5	5	2	4	3	4	2
236	4	3	2	4	4	2	5	3	3	2	1	3	4	2
237	4	4	4	4	5	2	4	4	3	1	4	2	4	2
238	4	2	3	2	4	2	4	3	3	1	2	4	4	1
239	3	4	2	5	2	2	2	4	1	2	1	5	2	2
240	3	2	4	2	3	1	4	3	2	2	2	5	5	3
241	5	2	5	5	5	1	3	3	2	4	2	4	2	1
242	3	3	5	5	3	2	4	4	2	5	4	4	4	2
243	4	4	5	3	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4
244	2	4	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3
245	4	4	5	3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	3
246	5	3	5	4	4	3	5	4	2	5	4	5	3	4
247	3	2	4	3	4	2	4	4	2	3	5	4	5	3
248	5	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	5	3	4
249	4	2	3	4	5	2	4	5	2	5	4	4	3	3
250	5	2	3	2	5	4	4	4	2	3	4	3	3	2

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
251	5	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	4	2	2
252	5	2	4	2	5	3	4	3	3	2	3	3	2	2
253	3	2	2	4	3	2	3	4	3	5	3	3	3	4
254	4	3	2	3	5	3	3	4	2	4	2	4	4	2
255	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2
256	4	2	5	3	4	2	5	4	2	3	5	4	4	2
257	5	4	3	3	5	2	4	3	2	2	2	3	2	4
258	4	3	2	4	4	3	4	3	1	3	2	2	3	2
259	5	3	4	3	4	2	3	3	1	2	2	4	5	2
260	5	3	3	4	2	3	4	5	2	3	3	3	2	4
261	4	2	3	2	5	2	4	5	4	3	3	2	2	3
262	5	2	4	4	3	3	5	4	3	2	4	3	4	5
263	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3
JML	1043	849	927	778	1044	744	917	955	735	758	864	886	817	807

B. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

PERSEPSI PEMUSTAKA

KEHANDALAN (RELIABILITY)- PERSEPSI

Rsp	1	2	3	4	5	6
1	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3
5	5	3	3	3	3	4
6	3	5	4	5	4	4
7	5	3	3	3	3	4
8	5	5	5	5	5	5
9	4	4	3	4	4	4
10	3	3	4	5	5	2
11	2	3	4	3	2	3
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4
14	3	2	4	3	1	1
15	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	4	3	3
19	5	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5
21	2	2	2	3	2	3
22	2	2	2	3	2	3
23	3	4	4	4	3	3

Rsp	1	2	3	4	5	6
24	4	4	4	3	4	5
25	3	2	2	3	2	3
26	3	4	4	4	5	4
27	3	2	2	3	2	3
28	2	3	2	2	2	3
29	4	4	4	4	4	4
30	5	4	5	5	4	4
31	4	4	4	4	4	5
32	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	5	4	4
35	3	2	3	4	2	4
36	5	5	4	4	5	5
37	3	4	4	4	4	5
38	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	4	5	3
40	3	3	3	3	3	3
41	4	3	3	3	4	4
42	4	5	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	4	5
46	4	4	4	4	4	4
47	2	2	3	2	3	3
48	5	5	5	5	4	3
49	2	3	2	2	1	2

Rsp	1	2	3	4	5	6
50	3	4	4	4	4	5
51	2	2	3	2	3	2
52	2	3	2	2	1	2
53	4	4	3	4	4	4
54	5	5	5	5	5	4
55	4	3	5	4	4	5
56	4	4	4	3	4	3
57	4	4	4	4	4	3
58	2	3	3	3	3	3
59	5	4	4	5	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	5	4	4	5	5
62	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	4
66	4	3	3	3	3	3
67	5	3	3	3	3	4
68	3	5	4	5	4	4
69	2	3	3	3	3	4
70	2	5	5	5	5	5
71	4	4	3	4	4	4
72	3	3	4	5	5	2
73	2	3	4	3	2	3
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4

Rsp	1	2	3	4	5	6
76	3	3	4	3	1	1
77	4	4	4	4	4	4
78	5	4	4	4	4	5
79	5	5	5	5	5	5
80	3	3	3	4	3	3
81	5	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5
83	2	3	2	3	2	3
84	2	3	2	3	2	3
85	3	4	4	4	3	3
86	4	4	4	3	4	5
87	3	2	2	3	2	3
88	3	4	4	4	5	4
89	3	3	2	3	2	3
90	2	3	2	2	2	3
91	4	4	4	4	4	4
92	5	4	5	5	4	4
93	4	3	4	4	4	5
94	3	3	3	3	3	3
95	4	3	5	5	5	5
96	4	4	4	5	4	4
97	3	2	3	4	2	4
98	5	5	4	4	5	5
99	3	4	4	4	4	5
100	4	4	4	4	4	4
101	4	3	5	4	5	3

Rsp	1	2	3	4	5	6
102	3	3	3	3	3	3
103	4	3	3	3	4	4
104	3	3	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4
107	3	3	4	3	4	5
108	4	4	4	4	4	4
109	2	2	3	2	3	3
110	2	3	5	5	4	3
111	2	3	2	2	1	2
112	3	4	4	4	4	5
113	2	2	3	2	3	2
114	2	3	2	2	1	2
115	4	4	3	4	4	4
116	5	4	5	5	5	4
117	4	3	5	4	4	5
118	4	4	4	3	4	3
119	4	4	4	4	4	3
120	2	4	3	3	3	3
121	2	4	4	5	4	4
122	4	4	1	4	4	4
123	2	4	2	4	5	5
124	2	4	4	4	4	4
125	3	3	2	3	2	3
126	2	3	2	2	2	3
127	4	4	4	4	3	4

Rsp	1	2	3	4	5	6
128	2	4	5	5	3	4
129	4	4	4	4	3	5
130	3	3	3	3	3	3
131	2	5	5	5	3	5
132	2	4	4	5	3	4
133	3	3	3	4	2	4
134	5	5	4	4	5	5
135	3	4	4	4	4	5
136	2	4	4	4	4	4
137	2	5	5	4	5	3
138	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	4	4
140	3	4	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4
143	3	5	4	3	4	5
144	4	4	4	4	4	4
145	2	2	3	2	3	3
146	2	5	5	5	4	3
147	2	3	2	2	1	2
148	3	4	4	4	1	5
149	2	3	3	2	3	2
150	2	3	2	2	1	2
151	4	4	3	4	1	4
152	2	5	5	5	1	4
153	3	3	5	4	3	5

Rsp	1	2	3	4	5	6
154	3	4	4	3	3	3
155	4	4	4	4	3	3
156	2	3	3	3	3	3
157	2	4	4	5	4	4
158	2	4	4	4	4	4
159	2	5	1	4	5	5
160	4	4	2	4	4	4
161	3	4	2	3	2	3
162	2	3	2	3	2	3
163	4	4	4	4	4	4
164	5	4	5	5	2	4
165	4	4	4	4	2	5
166	3	3	3	3	2	3
167	2	5	5	5	2	5
168	2	4	4	5	4	4
169	2	5	3	4	2	4
170	5	5	4	4	2	5
171	3	4	3	4	1	5
172	4	4	3	4	1	4
173	4	5	5	4	2	3
174	3	3	3	3	2	3
175	4	3	3	3	3	4
176	4	5	1	4	3	4
177	3	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	1	4
179	3	3	4	3	3	5

Rsp	1	2	3	4	5	6
180	4	4	4	4	3	4
181	2	4	3	2	3	3
182	5	5	5	5	2	3
183	2	3	2	3	1	2
184	3	4	1	4	4	5
185	2	2	3	3	3	2
186	2	3	2	3	1	2
187	4	4	3	4	4	4
188	4	5	1	5	2	4
189	2	3	5	4	3	5
190	2	4	4	3	3	3
191	4	4	4	4	3	3
192	2	3	3	3	3	3
193	2	4	2	5	4	4
194	3	4	2	4	4	4
195	4	5	4	4	1	5
196	4	4	4	4	1	4
197	3	2	2	3	2	3
198	2	3	2	2	2	3
199	4	4	4	4	4	4
200	5	4	1	5	4	4
201	4	4	3	4	4	5
202	3	3	1	3	3	3
203	4	5	2	5	5	5
204	4	4	3	5	4	4
205	3	2	3	4	2	4

Rsp	1	2	3	4	5	6
206	4	5	4	4	1	5
207	3	4	4	4	4	5
208	2	4	4	4	4	4
209	2	5	5	4	1	3
210	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	4	4
212	3	5	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3
214	2	4	4	4	2	4
215	3	3	4	3	2	5
216	2	4	4	4	2	4
217	2	2	3	3	3	3
218	3	5	5	5	2	3
219	2	3	2	3	1	2
220	3	4	4	4	3	5
221	2	3	3	2	3	2
222	2	3	2	2	1	2
223	4	4	3	4	4	4
224	5	5	5	5	3	4
225	4	3	5	4	2	5
226	2	4	2	3	2	3
227	2	4	1	4	3	3
228	2	3	3	3	3	3
229	4	4	1	4	3	2
230	2	3	3	3	3	4
231	3	3	1	4	3	4

Rsp	1	2	3	4	5	6
232	2	4	2	3	3	5
233	3	4	3	4	3	3
234	4	2	1	2	3	3
235	3	4	2	5	2	3
236	3	4	2	2	5	4
237	3	5	4	4	4	4
238	4	3	3	2	4	5
239	2	4	2	2	5	4
240	5	5	3	4	3	3
241	4	3	2	5	4	3
242	4	3	2	4	4	4
243	4	4	4	3	3	4
244	3	4	3	4	4	5
245	2	3	3	3	4	3
246	4	4	3	5	4	5
247	2	2	4	4	3	4
248	4	3	5	4	4	4
249	3	4	5	4	1	5
250	2	4	2	3	1	5
251	2	4	2	3	3	4
252	3	3	4	4	1	3
253	3	5	5	5	1	3
254	3	4	4	4	1	4
255	4	2	3	3	3	4
256	4	5	1	5	3	3
257	3	4	4	5	3	4

Rsp	1	2	3	4	5	6
258	4	4	3	4	3	5
259	3	5	1	4	4	4
260	3	3	4	4	4	3
261	4	3	1	4	5	3
262	3	4	1	4	4	2
263	2	4	3	3	2	5
JML	861	971	895	979	850	987

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

PERSEPSI PEMUSTAKA

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Rsp	1	2	3	4
1	5	5	5	5
2	4	4	4	4
3	4	3	4	3
4	3	3	3	3
5	4	3	4	3
6	3	4	4	4
7	3	4	4	4
8	5	5	4	4
9	4	4	4	4
10	1	1	1	2
11	3	3	3	1
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	3	3	4	3
15	3	3	3	3
16	4	5	4	5
17	5	5	5	5
18	3	4	4	4
19	3	3	4	5
20	2	3	3	3
21	2	3	3	4
22	2	3	3	4

Rsp	1	2	3	4
23	3	4	3	3
24	3	4	3	4
25	3	3	3	3
26	2	3	2	2
27	2	3	2	2
28	2	2	2	2
29	4	4	4	4
30	4	4	4	4
31	3	4	4	4
32	3	4	3	3
33	5	5	5	5
34	4	5	4	5
35	3	2	3	3
36	5	5	4	4
37	4	4	5	5
38	5	5	5	5
39	4	4	4	4
40	4	4	3	3
41	5	4	5	5
42	4	3	4	4
43	3	3	3	3
44	4	4	4	4
45	5	5	5	5
46	4	4	4	4
47	2	3	3	3
48	2	2	2	3

Rsp	1	2	3	4
49	1	2	3	2
50	2	3	2	3
51	2	3	2	2
52	1	2	3	2
53	4	5	4	4
54	5	4	4	5
55	4	4	4	5
56	4	4	3	4
57	3	4	3	4
58	3	3	3	3
59	4	5	4	5
60	4	4	4	4
61	5	4	4	5
62	4	4	4	4
63	2	5	5	5
64	2	4	4	4
65	2	3	4	3
66	3	3	3	3
67	2	3	4	3
68	3	4	4	4
69	3	4	4	4
70	2	5	4	4
71	2	4	4	4
72	2	1	1	2
73	3	3	3	1
74	4	4	4	4

Rsp	1	2	3	4
75	4	4	4	4
76	3	3	4	3
77	3	3	3	3
78	1	5	4	5
79	3	5	5	5
80	3	4	4	4
81	3	3	4	2
82	3	3	3	3
83	3	3	3	4
84	3	3	3	4
85	3	4	3	3
86	3	4	3	4
87	3	3	3	3
88	3	3	2	2
89	3	3	2	2
90	3	2	2	2
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	3	4	4	4
94	3	4	3	3
95	5	5	5	5
96	4	5	4	5
97	4	2	3	3
98	4	5	4	4
99	4	4	5	2
100	3	5	5	2

Rsp	1	2	3	4
101	2	4	4	4
102	4	4	3	3
103	5	4	5	2
104	4	3	4	4
105	3	3	3	3
106	4	4	4	4
107	1	5	5	5
108	4	4	4	4
109	3	3	3	3
110	3	2	2	3
111	3	2	3	2
112	3	3	2	3
113	3	3	2	2
114	1	2	3	2
115	4	5	4	4
116	5	4	4	2
117	2	4	4	2
118	2	2	3	4
119	3	4	3	4
120	3	3	3	3
121	4	5	4	2
122	4	4	4	4
123	5	4	4	5
124	4	4	4	4
125	2	5	5	5
126	3	4	4	4

Rsp	1	2	3	4
127	2	2	4	3
128	3	2	3	4
129	4	3	4	3
130	3	4	1	2
131	3	4	1	4
132	3	5	4	1
133	4	4	4	4
134	3	1	1	2
135	3	3	3	1
136	3	4	4	4
137	3	4	4	4
138	3	3	4	3
139	3	3	3	3
140	4	5	4	5
141	5	5	5	5
142	4	4	4	4
143	3	3	4	5
144	3	3	3	3
145	3	3	3	1
146	2	3	3	1
147	3	4	3	3
148	3	4	3	4
149	3	3	3	3
150	2	3	2	2
151	2	3	2	2
152	2	2	2	2

Rsp	1	2	3	4
153	4	3	4	4
154	4	4	2	4
155	3	3	4	3
156	3	4	3	3
157	2	5	5	5
158	4	5	4	5
159	3	2	3	3
160	5	5	4	4
161	2	4	3	2
162	5	5	2	2
163	4	4	4	4
164	4	4	3	1
165	5	3	5	5
166	4	3	4	1
167	3	3	3	2
168	4	4	4	3
169	2	5	5	5
170	4	4	4	4
171	2	3	3	3
172	2	2	2	3
173	1	2	3	1
174	2	3	2	3
175	2	3	2	2
176	1	2	3	2
177	4	5	4	4
178	5	4	2	5

Rsp	1	2	3	4
179	4	4	4	2
180	4	3	3	4
181	3	2	3	2
182	3	3	3	3
183	4	5	4	5
184	4	4	4	3
185	4	4	4	2
186	4	4	4	2
187	5	5	2	2
188	4	4	4	4
189	4	3	4	4
190	3	3	3	3
191	4	3	4	3
192	3	4	2	5
193	3	4	2	5
194	5	5	4	3
195	4	4	4	4
196	1	1	1	2
197	3	3	3	2
198	4	4	4	4
199	1	4	4	1
200	3	3	4	5
201	3	3	3	1
202	4	5	4	2
203	1	5	3	3
204	4	4	4	5

Rsp	1	2	3	4
205	3	3	4	4
206	2	3	3	3
207	2	3	3	3
208	2	3	3	1
209	3	4	3	3
210	3	4	3	2
211	3	3	3	3
212	2	3	2	2
213	3	3	2	2
214	2	2	2	2
215	4	4	2	4
216	1	3	3	3
217	3	3	4	4
218	3	4	3	3
219	3	5	3	5
220	4	5	4	4
221	3	2	3	3
222	4	5	4	4
223	3	4	3	2
224	2	5	3	5
225	4	5	4	4
226	2	4	3	3
227	2	3	3	5
228	4	5	4	4
229	3	3	3	2
230	2	3	2	4

Rsp	1	2	3	4
231	3	2	4	2
232	2	4	3	2
233	3	3	5	4
234	2	4	4	4
235	4	3	3	3
236	3	5	4	2
237	3	3	5	4
238	3	2	4	5
239	5	5	3	4
240	1	4	2	5
241	3	5	3	4
242	3	4	2	3
243	4	5	2	4
244	3	5	3	3
245	2	3	4	2
246	4	3	2	4
247	5	5	4	1
248	4	5	3	4
249	3	4	3	2
250	4	5	3	1
251	1	5	4	4
252	4	2	4	4
253	2	3	4	3
254	2	3	4	3
255	1	4	2	5
256	2	5	4	5

Rsp	1	2	3	4
257	2	4	4	4
258	1	3	3	5
259	4	4	4	3
260	5	5	2	1
261	3	3	2	1
262	3	2	4	3
263	3	4	4	4
JML	832	958	897	880

D. Jaminan (*Assurance*)

PERSEPSI PEMUSTAKA

Jaminan (*Assurance*)

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	4	2	4
6	5	5	4	5	4	5	4	3	3
7	5	5	4	5	4	5	5	3	3
8	5	5	5	3	5	5	4	5	5
9	4	5	5	4	4	4	4	4	4
10	1	2	2	3	4	5	3	1	3
11	2	3	3	4	3	3	2	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	4	3	2	2
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	5	4	4	5	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	5	4	3	3	5	5	3	5	5
20	2	3	3	3	5	5	5	4	4
21	3	2	3	2	3	3	2	2	3
22	3	2	3	2	3	3	2	2	3
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	5	4	4	4	4	5	4	4	4
25	4	1	2	2	2	2	4	2	2
26	3	1	2	3	2	2	3	2	3
27	2	3	3	2	3	2	2	2	2
28	4	3	2	2	2	3	4	2	2
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	5	5	5	5	4	4
31	5	4	4	5	5	5	5	3	3
32	4	3	2	4	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	3	5	5	5	5
34	5	5	5	5	4	4	4	5	4
35	4	4	4	5	3	3	4	4	4
36	2	5	5	5	5	5	5	5	4
37	5	5	5	4	4	5	5	3	4
38	5	5	5	5	3	1	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	4	4
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4
41	4	2	3	3	4	3	4	5	5
42	4	3	5	3	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	4	3	1	4	3	3	3
46	3	4	4	4	4	4	3	4	4
47	2	3	2	3	2	3	2	2	2
48	2	2	1	2	1	2	2	2	2
49	2	3	2	3	2	2	2	2	3

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
102	3	3	3	3	3	3	4	4	4
103	3	2	3	3	4	3	4	5	5
104	4	3	5	3	4	4	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	1	4	3	3	3
108	3	4	4	4	4	4	3	4	4
109	3	3	2	3	2	3	2	2	2
110	3	2	1	2	1	2	2	2	2
111	4	3	2	3	2	2	2	2	3
112	4	1	2	3	2	1	2	2	2
113	3	2	2	2	3	2	2	1	1
114	4	3	2	3	2	2	2	2	3
115	3	5	5	4	4	4	5	4	4
116	4	4	4	4	3	4	5	5	5
117	3	5	5	4	4	3	3	5	4
118	4	3	4	3	2	4	3	4	3
119	3	4	4	3	3	4	3	3	3
120	3	4	3	3	1	2	3	4	4
121	3	4	4	4	5	5	4	4	5
122	3	4	5	5	3	4	5	4	4
123	4	5	5	5	4	5	4	4	5
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	5	5	5	5	5	5	5	5
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	3	3	3	3	3

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
154	4	5	4	5	5	5	5	4	4
155	3	4	4	5	5	5	5	3	3
156	4	3	2	4	3	3	3	3	3
157	3	5	5	5	3	5	5	5	5
158	3	5	5	5	4	4	4	5	4
159	4	4	4	5	3	3	4	4	4
160	2	5	5	5	5	5	5	5	4
161	5	5	5	4	4	5	5	3	4
162	2	5	5	5	3	1	4	4	4
163	3	5	5	5	5	5	5	4	4
164	3	3	3	3	3	3	4	4	4
165	4	2	3	3	4	3	4	5	5
166	4	3	5	3	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	2	4	4	3	1	4	3	3	3
170	3	4	4	4	4	4	3	4	4
171	2	3	2	3	2	3	2	2	2
172	2	2	1	2	1	2	2	2	2
173	2	3	2	3	2	2	2	2	3
174	2	1	2	3	2	1	2	2	2
175	3	2	2	2	3	2	2	1	1
176	2	3	2	3	2	2	2	2	3
177	3	5	5	4	4	4	5	4	4
178	3	4	4	4	3	4	5	5	5
179	4	5	5	4	4	3	3	5	4

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
180	4	3	4	3	2	4	3	4	3
181	4	4	4	3	3	4	3	3	3
182	3	4	3	3	1	2	3	4	4
183	5	4	4	4	5	5	4	4	5
184	3	4	5	5	3	4	5	4	4
185	4	5	5	5	4	5	4	4	5
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	5	5	5	5	5	5	5	5
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	4	3	4	4	4	4	4
191	4	3	3	3	3	3	4	2	4
192	4	5	4	5	4	5	4	3	3
193	4	5	4	5	4	5	5	3	3
194	3	5	5	3	5	5	4	5	5
195	4	5	5	4	4	4	4	4	4
196	4	2	2	3	4	5	3	1	3
197	2	3	3	4	3	3	2	3	3
198	4	2	4	3	2	4	2	3	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	5
200	3	4	3	3	3	1	3	2	2
201	4	4	4	4	3	4	4	4	4
202	3	4	4	5	5	5	4	4	4
203	4	5	5	5	5	5	5	5	5
204	3	3	3	4	3	4	4	4	4
205	4	4	3	3	5	5	3	5	5

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
206	2	3	3	3	5	5	5	4	4
207	3	2	3	2	3	3	2	2	3
208	3	2	3	2	3	3	2	2	3
209	3	3	3	3	2	3	3	3	3
210	4	4	4	4	4	5	4	4	4
211	4	1	2	2	2	2	4	2	2
212	3	1	2	3	2	2	3	2	3
213	2	3	3	2	3	2	2	2	2
214	4	3	2	2	2	3	4	2	2
215	3	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	5	4	5	5	5	5	4	4
217	2	4	4	5	5	5	5	3	3
218	4	3	2	4	3	3	3	3	3
219	2	5	5	5	3	5	5	5	5
220	2	5	5	5	4	4	4	5	4
221	4	4	4	5	3	3	4	4	2
222	2	5	5	5	5	5	5	5	2
223	3	5	5	4	4	5	5	3	1
224	3	5	5	5	3	1	4	4	4
225	2	5	5	5	5	5	5	3	4
226	3	3	3	3	3	3	4	4	4
227	4	2	3	3	4	3	3	5	5
228	4	3	5	3	3	4	4	4	4
229	2	4	3	5	2	5	2	2	3
230	4	4	2	4	3	3	2	2	3
231	3	5	4	5	4	3	4	4	1

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
232	3	3	4	4	3	4	4	3	1
233	4	4	4	4	2	3	3	4	4
234	2	3	2	3	2	5	4	4	1
235	4	2	5	3	1	4	4	5	4
236	3	2	5	5	2	3	2	4	1
237	5	3	4	5	2	5	5	3	4
238	2	4	5	3	4	3	4	5	1
239	3	1	5	4	4	4	5	2	5
240	3	1	5	3	3	3	4	2	4
241	3	3	5	4	4	2	5	3	4
242	5	3	3	4	4	3	4	4	3
243	4	4	3	4	2	4	3	4	3
244	3	5	5	3	5	3	4	3	4
245	2	4	3	4	4	2	3	2	2
246	4	3	4	5	5	2	5	4	2
247	2	5	4	5	4	1	5	4	3
248	2	5	4	4	5	2	5	5	2
249	5	4	2	3	4	2	4	5	1
250	4	5	1	3	3	4	5	3	3
251	3	5	2	2	4	4	3	5	1
252	3	5	2	2	3	3	4	4	5
253	4	5	2	3	5	4	4	4	4
254	2	3	2	4	5	4	1	5	3
255	3	2	5	2	5	2	4	5	3
256	2	3	4	3	4	5	5	4	2
257	5	3	5	2	5	4	5	5	5

Rsp	1	2	3	4	5	6	7	8	9
258	3	4	4	2	3	5	4	4	3
259	4	4	4	4	4	4	5	3	5
260	4	4	3	5	4	5	5	4	3
261	3	3	4	5	1	4	3	2	1
262	2	2	5	4	4	3	3	2	4
263	2	3	5	5	5	4	3	4	3
JML	890	958	959	972	916	972	976	920	919

E. Empati (*Empathy*)

PERSEPSI PEMUSTAKA

Empaty (*Empathy*)

Rsp	1	2	3	4	5
1	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	5	3	3	3	3
7	5	3	3	4	3
8	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4
10	2	3	4	2	4
11	2	3	3	2	4
12	4	4	2	2	4
13	4	4	4	3	2
14	2	4	3	3	3
15	4	3	4	5	4
16	5	4	4	5	4
17	5	5	5	5	5
18	3	3	4	4	4
19	5	4	5	5	5
20	2	2	2	2	2
21	3	3	2	3	2
22	3	2	4	3	3
23	3	2	4	3	3

Rsp	1	2	3	4	5
24	3	4	3	4	4
25	2	3	2	3	2
26	2	3	2	3	2
27	3	2	2	2	3
28	2	3	2	3	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4
32	3	3	4	3	3
33	4	5	5	5	5
34	4	5	4	5	4
35	4	4	4	3	3
36	2	3	3	3	2
37	5	3	3	3	3
38	4	4	4	4	3
39	5	4	4	5	5
40	2	2	3	4	4
41	4	4	3	4	4
42	3	4	3	4	4
43	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3
45	4	4	4	5	5
46	4	4	3	4	4
47	3	2	2	1	2
48	2	1	3	1	1
49	2	2	3	2	2

Rsp	1	2	3	4	5
50	1	3	3	2	3
51	1	1	1	2	2
52	2	2	3	2	2
53	4	4	3	3	3
54	4	3	4	4	4
55	3	5	4	5	3
56	4	4	4	3	3
57	4	4	4	5	3
58	4	3	3	3	3
59	4	5	5	4	5
60	5	5	5	5	5
61	4	3	5	5	5
62	5	4	5	5	4
63	5	4	4	4	5
64	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3
69	5	3	3	3	3
70	5	3	3	4	3
71	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4
73	2	3	4	2	4
74	2	3	3	2	4
75	4	4	2	2	4

Rsp	1	2	3	4	5
76	4	4	4	3	2
77	2	4	3	3	3
78	4	3	4	5	4
79	5	4	4	5	4
80	5	5	5	5	5
81	3	3	4	4	4
82	4	4	5	5	5
83	3	2	2	2	2
84	3	3	2	3	2
85	3	2	4	3	3
86	3	2	4	3	3
87	3	4	3	4	4
88	3	3	2	3	2
89	2	3	2	3	2
90	3	2	2	2	3
91	2	3	2	3	4
92	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4
95	3	3	4	3	3
96	4	5	5	5	5
97	4	5	4	5	4
98	4	4	4	3	3
99	2	3	3	3	2
100	4	3	3	3	3
101	4	4	4	4	3

Rsp	1	2	3	4	5
102	5	4	4	5	5
103	2	2	3	4	4
104	4	4	3	4	4
105	3	4	3	4	4
106	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3
108	4	4	4	5	5
109	4	4	3	4	4
110	3	2	2	1	2
111	2	1	3	1	1
112	2	2	3	2	2
113	2	3	3	2	3
114	2	1	1	2	2
115	2	2	3	2	2
116	4	4	3	3	3
117	4	3	4	4	4
118	3	5	4	5	3
119	4	4	4	3	3
120	2	4	4	5	3
121	2	3	3	3	3
122	1	5	5	4	5
123	2	5	5	5	5
124	4	3	5	5	5
125	2	4	5	5	4
126	3	4	4	4	5
127	3	5	5	5	5

Rsp	1	2	3	4	5
128	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3
132	5	3	3	3	3
133	5	3	3	4	3
134	5	5	5	5	5
135	4	4	4	4	4
136	2	3	4	2	4
137	2	3	3	2	4
138	4	4	2	2	4
139	4	4	4	3	2
140	2	3	3	3	3
141	4	3	4	5	4
142	5	4	4	5	4
143	5	5	5	5	5
144	3	3	4	4	4
145	5	4	5	5	5
146	2	2	2	2	2
147	3	3	2	3	2
148	3	2	4	3	3
149	3	2	4	3	3
150	3	4	3	4	4
151	2	3	2	3	2
152	2	3	2	3	2
153	3	2	2	2	3

Rsp	1	2	3	4	5
154	2	3	2	3	4
155	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4
157	3	3	3	4	4
158	3	3	4	3	3
159	4	4	5	5	5
160	4	3	4	5	4
161	4	4	4	3	3
162	2	3	3	3	2
163	5	3	3	3	3
164	4	4	4	4	3
165	4	4	4	5	5
166	2	2	3	4	4
167	4	4	3	4	4
168	3	4	3	4	4
169	2	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3
171	4	4	4	5	5
172	2	4	3	4	4
173	3	2	2	1	2
174	2	3	3	1	1
175	2	2	3	2	2
176	2	3	3	2	3
177	2	3	1	2	2
178	2	2	3	2	2
179	4	4	3	3	3

Rsp	1	2	3	4	5
180	4	3	4	4	4
181	3	4	4	5	3
182	4	4	4	3	3
183	4	4	4	5	3
184	3	3	3	3	3
185	3	4	5	4	5
186	2	5	5	5	5
187	4	3	5	5	5
188	3	4	5	5	4
189	2	5	4	4	5
190	5	4	5	5	5
191	4	4	3	4	2
192	5	3	4	3	4
193	2	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3
196	5	3	3	4	3
197	5	4	5	5	5
198	4	4	4	4	4
199	3	3	4	2	4
200	2	3	3	2	4
201	4	4	2	2	4
202	4	3	4	3	2
203	2	4	3	3	3
204	4	3	4	5	4
205	5	4	4	5	4

Rsp	1	2	3	4	5
206	5	5	5	5	5
207	3	3	4	4	4
208	5	4	5	5	5
209	2	2	2	2	2
210	3	3	2	3	2
211	3	2	4	3	3
212	3	2	4	3	3
213	3	4	3	4	4
214	3	3	2	3	2
215	3	3	2	3	2
216	3	2	2	2	3
217	3	3	2	3	4
218	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4
220	3	3	3	4	4
221	3	3	4	3	3
222	4	5	5	5	5
223	3	5	4	5	4
224	4	4	4	3	3
225	2	3	3	3	2
226	5	3	3	3	3
227	4	4	4	4	3
228	2	4	4	5	5
229	3	4	5	5	2
230	3	4	4	5	2
231	3	3	3	4	2

Rsp	1	2	3	4	5
232	3	5	3	5	3
233	3	5	4	4	4
234	3	5	4	4	5
235	4	5	2	3	3
236	3	4	4	3	5
237	2	5	4	3	3
238	3	4	3	4	4
239	4	4	3	5	5
240	2	3	4	4	5
241	3	3	4	2	5
242	3	3	2	2	4
243	4	3	1	2	5
244	4	5	2	3	4
245	3	4	3	3	4
246	4	4	1	5	3
247	3	3	2	5	3
248	3	2	4	5	3
249	3	4	3	4	4
250	3	3	5	5	5
251	3	4	4	2	4
252	4	4	4	3	2
253	2	5	3	3	2
254	2	4	5	3	2
255	3	5	5	4	3
256	4	2	3	3	3
257	4	2	4	3	5

Rsp	1	2	3	4	5
258	3	3	4	2	5
259	3	4	5	3	5
260	3	3	4	4	2
261	3	3	4	3	3
262	3	3	2	4	5
263	3	3	3	2	2
JML	876	910	916	932	922

Lampiran 4

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) Persepsi

Correlations - Persepsi Tangibles

		Total
X1.1	Pearson Correlation	.693 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.2	Pearson Correlation	.671 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.3	Pearson Correlation	.702 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.4	Pearson Correlation	.638 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.5	Pearson Correlation	.657 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.6	Pearson Correlation	.712 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.7	Pearson Correlation	.560 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30

X1.8	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.9	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.10	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.11	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.12	Pearson Correlation	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.13	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
X1.14	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.893	14

Correlations Persepsi – Reliability

		Total
X2.1	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.2	Pearson Correlation	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.3	Pearson Correlation	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.4	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
X2.5	Pearson Correlation	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.6	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.885	6

2.Kehandalan (*Reliability*) Persepsi**Correlations Persepsi - Reliability**

		Total
X2.1	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.2	Pearson Correlation	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.3	Pearson Correlation	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.4	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.5	Pearson Correlation	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.6	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.885	6

3. Jaminan (*Assurance*) Persepsi

Correlations Persepsi - Assurance

		Total
X4.1	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.2	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.3	Pearson Correlation	.765**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.4	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.5	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.6	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.7	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.8	Pearson Correlation	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.9	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.888	9

4. Empaty (*Emphaty*) Persepsi**Correlations Persepsi - Emphaty**

		Total
X5.1	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X5.2	Pearson Correlation	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X5.3	Pearson Correlation	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
X5.4	Pearson Correlation	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X5.5	Pearson Correlation	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.898	5

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) Harapan

Correlations Harapan - Tangibles

		Total
Y1.1	Pearson Correlation	.490**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	30
Y1.2	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.3	Pearson Correlation	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.4	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.5	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	30
Y1.6	Pearson Correlation	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.7	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.8	Pearson Correlation	.424*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
Y1.9	Pearson Correlation	.617**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.10	Pearson Correlation	.420*
	Sig. (2-tailed)	.021
	N	30
Y1.11	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.12	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y1.13	Pearson Correlation	.428*
	Sig. (2-tailed)	.018
	N	30
Y1.14	Pearson Correlation	.438*
	Sig. (2-tailed)	.015
	N	30
Total	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).

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
.858	14

2.Kehandalan (*Reliability*) Harapan**Correlations Harapan - Reliability**

		Total
Y2.1	Pearson Correlation	.531**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
Y2.2	Pearson Correlation	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y2.3	Pearson Correlation	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

Y2.4	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y2.5	Pearson Correlation	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y2.6	Pearson Correlation	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.803	6

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Harapan

Correlations Harapan - Responsiveness

		Total
Y3.1	Pearson Correlation	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y3.2	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y3.3	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y3.4	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.771	4

4. Jaminan (*Assurance*) Persepsi

Correlations Harapan - Assurance

		Total
Y4.1	Pearson Correlation	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y4.2	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y4.3	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y4.4	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y4.5	Pearson Correlation	.536**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Y4.6	Pearson Correlation	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y4.7	Pearson Correlation	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
Y4.8	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y4.9	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.889	9

5. Empati (Emphaty)) Harapan

Correlations Harapan - Emphaty

		Total
Y5.1	Pearson Correlation	.528**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
Y5.2	Pearson Correlation	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y5.3	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y5.4	Pearson Correlation	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y5.5	Pearson Correlation	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

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
.826	5

Lampiran 5

Tingkat Kesesuaian

Tingkat Kesesuaian Summary

	N	Sum	Mean
X1.1 Persepsi – Tangibles	263	1043	3.97
X1.2	263	849	3.23
X1.3	263	927	3.52
X1.4	263	778	2.96
X1.5	263	1044	3.97
X1.6	263	744	2.83
X1.7	263	917	3.49
X1.8	263	955	3.63
X1.9	263	735	2.79
X1.10	263	758	2.88
X1.11	263	864	3.29
X1.12	263	886	3.37
X1.13	263	817	3.11
X1.14	263	807	3.07
Total Persepsi – Tangibles	263	12124	46.10
Rerata Persepsi - Tangibles	263	865.99	3.2927
X2.1 Persepsi – Reliability	263	861	3.27
X2.2	263	971	3.69
X2.3	263	895	3.40
X2.4	263	979	3.72
X2.5	263	850	3.23
X2.6	263	987	3.75
Total Persepsi – Reliability	263	5543	21.08
Rerata Persepsi – Reliability	263	923.83	3.5127
X3.1 Persepsi - Responsiveness	263	832	3.16

X3.2	263	958	3.64
X3.3	263	898	3.41
X3.4	263	880	3.35
Total Persepsi - Responsiveness	263	3568	13.57
Rerata Persepsi - Responsiveness	263	892.00	3.3916
X4.1 Persepsi – Assurance	263	890	3.38
X4.2	263	958	3.64
X4.3	263	959	3.65
X4.4	263	972	3.70
X4.5	263	916	3.48
X4.6	263	972	3.70
X4.7	263	976	3.71
X4.8	263	920	3.50
X4.9	263	919	3.49
Total Persepsi – Assurance	263	8482	32.25
Rerata Persepsi - Assurance	263	942.45	3.5834
X5.1 Persepsi – Emphaty	263	876	3.33
X5.2	263	910	3.46
X5.3	263	916	3.48
X5.4	263	932	3.54
X5.5	263	922	3.51
Total Persepsi – Emphaty	263	4556	17.32
Rerata Persepsi – Emphaty	263	911.20	3.4646
Total Persepsi	263	34273	130.32
Rerata Persepsi	263	901.92	3.4294
Y1.1 Harapan – Tangibles	261	1058	4.05
Y1.2	263	1104	4.20
Y1.3	263	1070	4.07
Y1.4	263	1130	4.30
Y1.5	263	1089	4.14

Y1.6	263	1071	4.07
Y1.7	263	942	3.58
Y1.8	263	999	3.80
Y1.9	263	1051	4.00
Y1.10	263	1067	4.06
Y1.11	263	1063	4.04
Y1.12	263	1075	4.09
Y1.13	263	1005	3.82
Y1.14	263	1016	3.86
Total Harapan – Tangibles	263	14740	56.05
Rerata Harapan – Tangibles	263	1053.38	4.0053
Y2.1 Harapan – Reliability	263	1114	4.24
Y2.2	263	1071	4.07
Y2.3	263	1080	4.11
Y2.4	263	1070	4.07
Y2.5	263	1095	4.16
Y2.6	263	1062	4.04
Total Harapan – Reliability	263	6492	24.68
Rerata Harapan – Reliability	263	1082.00	4.1141
Y3.1 Harapan - Responsiveness	263	1062	4.04
Y3.2	263	1036	3.94
Y3.3	262	1033	3.94
Y3.4	263	1093	4.16
Total Harapan - Responsiveness	263	4224	16.06
Rerata Harapan - Responsiveness	263	1057.25	4.0200
Y4.1 Harapan – Assurance	263	1118	4.25
Y4.2	263	1112	4.23
Y4.3	263	1082	4.11
Y4.4	263	1069	4.06
Y4.5	263	1064	4.05

Y4.6	263	1085	4.13
Y4.7	263	1025	3.90
Y4.8	263	1088	4.14
Y4.9	263	1072	4.08
Total Harapan – Assurance	263	9715	36.94
Rerata Harapan - Assurance	263	1079.44	4.1043
Y5.1 Harapan – Emphaty	263	1059	4.03
Y5.2	263	1032	3.92
Y5.3	263	980	3.73
Y5.4	263	1060	4.03
Y5.5	263	1005	3.82
Total Harapan – Emphaty	263	5136	19.53
Rerata Harapan – Emphaty	263	1027.20	3.9057
Total Harapan	263	40307	153.26
Rerata Harapan	263	1060.71	4.0331
Tingkat Kesesuaian - Tangibles	263	21794.36	82.8683
Tingkat Kesesuaian - Reliability	263	22631.84	86.0526
Tingkat Kesesuaian - Responsiveness	263	22501.12	85.5556
Tingkat Kesesuaian – Assurance	263	23134.18	87.9627
Tingkat Kesesuaian – Emphaty	263	23820.91	90.5738
Tingkat Kesesuaian – Total	263	22434.49	86.5179
Valid N (listwise)	260		

Tingkat Kesesuaian - Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	22	8.37	8.37	8.37
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	93	35.36	35.36	43.73
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	102	38.78	38.78	82.51
	Sangat Baik (=> 100 %)	46	17.49	17.49	100.00
	Total	263	100.00	100.00	

Tingkat Kesesuaian - Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	22	8.37	8.37	8.37
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	68	25.86	25.86	34.22
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	100	38.02	38.02	72.24
	Sangat Baik (=> 100 %)	73	27.76	27.76	100.00
	Total	263	100.00	100.00	

Tingkat Kesesuaian - Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik (< 40 %)	1	0.38	0.38	0.38
	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	30	11.41	11.41	11.79
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	63	23.95	23.95	35.74
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	95	36.12	36.12	71.86
	Sangat Baik (=> 100 %)	74	28.14	28.14	100.00

Tingkat Kesesuaian - Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik (< 40 %)	1	0.38	0.38	0.38
	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	30	11.41	11.41	11.79
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	63	23.95	23.95	35.74
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	95	36.12	36.12	71.86
	Sangat Baik (=> 100 %)	74	28.14	28.14	100.00
	Total	263	100.00	100.00	

Tingkat Kesesuaian - Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	19	7.22	7.22	7.22
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	64	24.33	24.33	31.56
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	102	38.78	38.78	70.34
	Sangat Baik (=> 100 %)	78	29.66	29.66	100.00
	Total	263	100.00	100.00	

Tingkat Kesesuaian - Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik (< 40 %)	2	0.76	0.76	0.76
	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	20	7.60	7.60	8.37
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	65	24.71	24.71	33.08
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	78	29.66	29.66	62.74
	Sangat Baik (=> 100 %)	98	37.26	37.26	100.00

Tingkat Kesesuaian - Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik (< 40 %)	2	0.76	0.76	0.76
	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	20	7.60	7.60	8.37
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	65	24.71	24.71	33.08
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	78	29.66	29.66	62.74
	Sangat Baik (=> 100 %)	98	37.26	37.26	100.00
	Total	263	100.00	100.00	

Tingkat Kesesuaian - Total

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik (=> 40 % - < 60 %)	9	3.42	3.422	3.42
	Cukup Baik (=> 60% - < 80 %)	69	26.24	26.236	29.66
	Baik (=> 80 % - < 100 %)	158	60.08	60.076	89.73
	Sangat Baik (=> 100 %)	27	10.27	10.266	100.00
	Total	263	100.00	100.00	

Lampiran 6

Tingkat Kesenjangan

Tingkat Kesenjangan (GAP) Summary

	N	Sum	Mean
X1.1 Persepsi - Tangibles	263	1043	3.97
X1.2	263	849	3.23
X1.3	263	927	3.52
X1.4	263	778	2.96
X1.5	263	1044	3.97
X1.6	263	744	2.83
X1.7	263	917	3.49
X1.8	263	955	3.63
X1.9	263	735	2.79
X1.10	263	758	2.88
X1.11	263	864	3.29
X1.12	263	886	3.37
X1.13	263	817	3.11
X1.14	263	807	3.07
Total Persepsi – Tangibles	263	12124	46.10
Rerata Persepsi - Tangibles	263	865.99	3.2927
X2.1 Persepsi – Reliability	263	861	3.27
X2.2	263	971	3.69
X2.3	263	895	3.40
X2.4	263	979	3.72
X2.5	263	850	3.23
X2.6	263	987	3.75
Total Persepsi – Reliability	263	5543	21.08

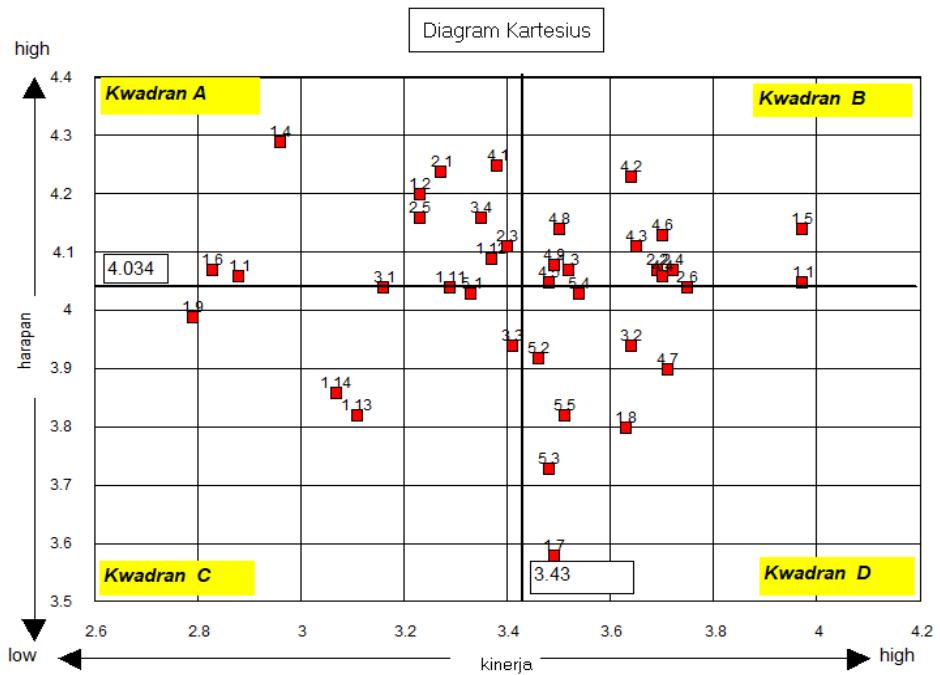
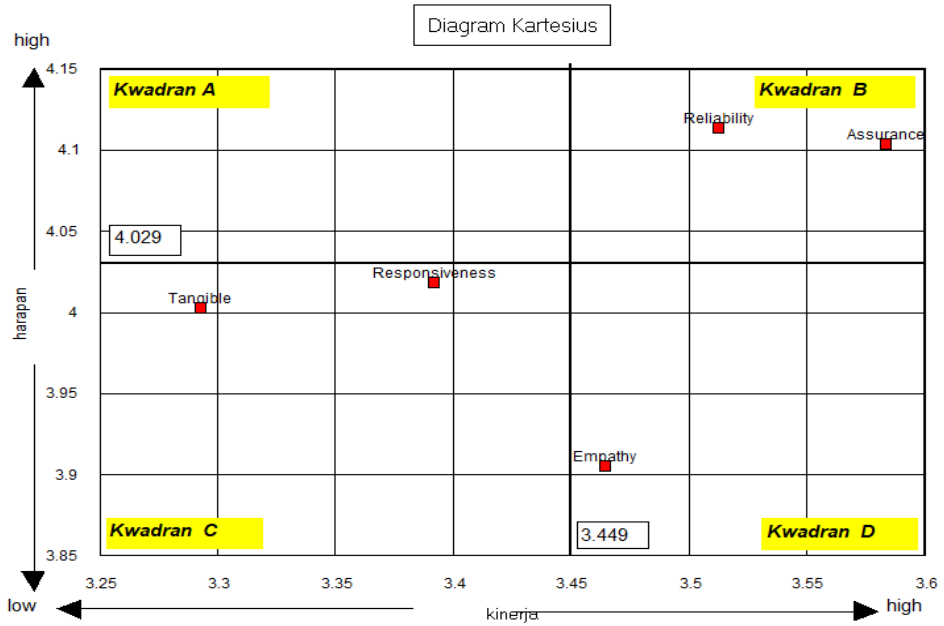
Rerata Persepsi - Reliability	263	923.83	3.5127
X3.1 Persepsi - Responsiveness	263	832	3.16
X3.2	263	958	3.64
X3.3	263	898	3.41
X3.4	263	880	3.35
Total Persepsi - Responsiveness	263	3568	13.57
Rerata Persepsi - Responsiveness	263	892.00	3.3916
X4.1 Persepsi - Assurance	263	890	3.38
X4.2	263	958	3.64
X4.3	263	959	3.65
X4.4	263	972	3.70
X4.5	263	916	3.48
X4.6	263	972	3.70
X4.7	263	976	3.71
X4.8	263	920	3.50
X4.9	263	919	3.49
Total Persepsi - Assurance	263	8482	32.25
Rerata Persepsi - Assurance	263	942.45	3.5834
X5.1 Persepsi – Emphaty	263	876	3.33
X5.2	263	910	3.46
X5.3	263	916	3.48
X5.4	263	932	3.54
X5.5	263	922	3.51
Total Persepsi – Emphaty	263	4556	17.32
Rerata Persepsi - Emphaty	263	911.20	3.4646
Total Persepsi	263	34273	130.32
Rerata Persepsi	263	901.92	3.4294
Y1.1 Harapan – Tangibles	261	1058	4.05
Y1.2	263	1104	4.20
Y1.3	263	1070	4.07

Y1.4	263	1130	4.30
Y1.5	263	1089	4.14
Y1.6	263	1071	4.07
Y1.7	263	942	3.58
Y1.8	263	999	3.80
Y1.9	263	1051	4.00
Y1.10	263	1067	4.06
Y1.11	263	1063	4.04
Y1.12	263	1075	4.09
Y1.13	263	1005	3.82
Y1.14	263	1016	3.86
Total Harapan – Tangibles	263	14740	56.05
Rerata Harapan - Tangibles	263	1053.38	4.0053
Y2.1 Harapan – Reliability	263	1114	4.24
Y2.2	263	1071	4.07
Y2.3	263	1080	4.11
Y2.4	263	1070	4.07
Y2.5	263	1095	4.16
Y2.6	263	1062	4.04
Total Harapan – Reliability	263	6492	24.68
Rerata Harapan - Reliability	263	1082.00	4.1141
Y3.1 Harapan - Responsiveness	263	1062	4.04
Y3.2	263	1036	3.94
Y3.3	262	1033	3.94
Y3.4	263	1093	4.16
Total Harapan - Responsiveness	263	4224	16.06
Rerata Harapan - Responsiveness	263	1057.25	4.0200
Y4.1 Harapan - Assurance	263	1118	4.25
Y4.2	263	1112	4.23
Y4.3	263	1082	4.11

Y4.4	263	1069	4.06
Y4.5	263	1064	4.05
Y4.6	263	1085	4.13
Y4.7	263	1025	3.90
Y4.8	263	1088	4.14
Y4.9	263	1072	4.08
Total Harapan - Assurance	263	9715	36.94
Rerata Harapan - Assurance	263	1079.44	4.1043
Y5.1 Harapan – Emphaty	263	1059	4.03
Y5.2	263	1032	3.92
Y5.3	263	980	3.73
Y5.4	263	1060	4.03
Y5.5	263	1005	3.82
Total Harapan – Emphaty	263	5136	19.53
Rerata Harapan - Emphaty	263	1027.20	3.9057
Total Harapan	263	40307	153.26
Rerata Harapan	263	1060.71	4.0331

Lampiran 7

Diagram Kartesius





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 29 Juni 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/7144/Kesbangpol/2018
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala BPAD DIY
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Nomor : B-0902/Un.02/DPPs/TU.00.2/06/2018
Tanggal : 28 Juni 2018
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan tesis dengan judul proposal : **"ANALISIS KEMUSTAKAAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN KOLEKSI LANGKA MENGGUNAKAN METODE GAP ANALYSIS DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA"** kepada:

Nama : KHODIJAH
NIM : 1620010082
No.HP/Identitas : 081373592903/3471035704860001
Prodi/Jurusan : Interdisciplinary Islamic Studies (IIS) / Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Lokasi Penelitian : Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta
Waktu Penelitian : 29 Juni 2018 s.d 28 Agustus 2018

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIR 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.

CURRICULUM VITAE

Nama : Khodijah
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Ayah : M. Rasyidi Syibli
Nama Ibu : Rusmaini
Alamat Asal : Jl. SMB II No. 162 Muara
Enim
Alamat sekarang : Sapen GK 1/ No 553
Yogyakarta
No. Hp : 081373592903
Email : Khodijahdije87@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

1993-1994 : TK Bayangkara Muara Enim
1994-2000 : SD N 18 Muara Enim
2000-2003 : SMP N 1 Muara Enim
2003-2006 : PP Al-Mawaddah Ponorogo
2011-2015 : UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta 2016-2019 : Pascasarjana UIN Sunan
Kalijaga Y

Pengalaman Organisasi dan Ekstrakurikuler

2003 - 2004 : Bendahara OSIS SMP 1
Muara enim
2004 - 2005 : Pengurus Pondok Pesantren
Divisi Pendidikan, PP Al-
Mawaddah
2008 - 2010 : Anggota LPM HumaniusH
2017 - 2018 : Pengurus Asrama Randik
Muba Divisi Humas