

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN BERDASARKAN MODEL LIBQUAL DI
DIREKTORAT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM
INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh

Anggita Marga Utami

09140014

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

2013

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini asli karya sendiri, bukan jiplakan dari yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 Mei 2013



Anggita Marga Utami

NIM 09140014

Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudara Anggita Marga Utami

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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyerahkan perbaikan seperlunya menurut saya, bahwa skripsi Saudara

Nama : Anggita Marga Utami

NIM : 09140014

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Judul : Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan
Berdasarkan Model LibQual di Direktorat Perpustakaan UII

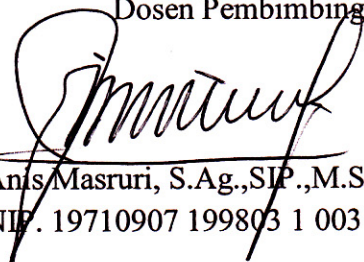
Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana stara satu dalam Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 8 Mei 2013

Dosen Pembimbing,



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



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/1387/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
BERDASARKAN MODEL LIBQUAL DI DIREKTORAT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Anggita Marga Utami
NIM : 09140014
Telah dimunaqasyahkan pada : 05 Juni 2013
Nilai Munaqasyah : A-

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

TIM PENGUJI:

Ketua Sidang



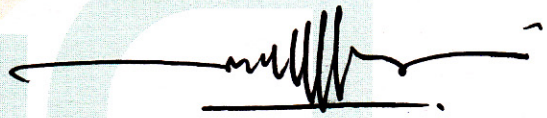
Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji I

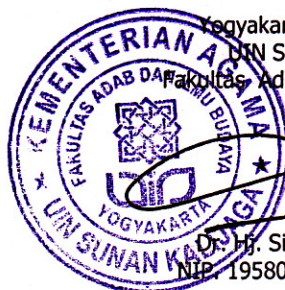


Drs. Umar Sidik, SIP., M.Pd
NIP. 1960120 199803 1 008


Penguji II



Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001



Yogyakarta, 24 Juni 2013
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN,



Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag
NIP. 19580117 198503 2 001

MOTTO

**Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan
suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan
yang ada pada diri mereka sendiri**

(HR, Tirmidzi)

**“Man Jadda WaJada”, “Barangsiapa Bersungguh-
sungguh pasti akan mendapatkan hasil”**

**“Where there is a will there is a way!”, “Dimana
ada kemauan, pasti disitu ada jalan”**

Manfaatkan dan Hargailah Waktu Dengan Baik...

Maka Waktu Akan Berpihak Kepadamu...

(Gita)

PERSEMBAHAN

**Kusampaikan rasa syukurku yang paling dalam
pada Allah SWT atas karunianya
sehingga terselesaikannya skripsi ini dan
kupersembahkan skripsi ini serta terima
kasihku untuk:**

**Bapak dan Ibu Tercinta... Motivator terbesar
dalam hidupku yang selalu mendo'akan dan
menyayangiku, atas semua pengorbanan dan
kesabaran mengantarku sampai kini.**

**Adeku Aldi Tersayang...Terimakasih atas
kasih sayang dan do'amu...**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual Di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk, berkat beliau kita dapat menikmati kehidupan yang penuh cahaya keselamatan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya kelak, amin.

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis merasa masih banyak kekurangan-kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan pembuatan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ijin sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
2. Ayah, ibu dan adekku yang senantiasa memberi do'a, semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si., Selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan ijin dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Anis Masruri S.Ag., SIP., M.Si, Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Umar Sidik, M.Pd dan Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan perbaikan untuk penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Seluruh Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Yogyakarta yang telah membantu memberikan informasi serta referensi sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
8. Almamaterku tercinta semoga tetap jaya
9. Bapak Dr. Ir. Farham HM. Saleh, MSIE selaku Direktur Perpustakaan Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ijin penelitian sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
10. Bapak Gaib Suwasana, SIP selaku Kepala Divisi Pengadaan dan Admin Umum dan Keuangan, yang dengan sabar telah meluangkan waktunya

membantu dan memberikan informasi untuk memperoleh data-data dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Segenap pustakawan, staf perpustakaan dan karyawan Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia yang membantu memberikan informasi.
12. Seluruh teman-teman pembahas yang telah meluangkan waktu untuk membahas proposal skripsi ini.
13. Teman-teman yang membantu mengatasi berbagai kesulitan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan
14. Mas Aji, yang telah meluangkan waktu membantu dan memberikan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Semua rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Demikianlah sebagai pengantar kata, dengan iringan serta harapan semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pembaca. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dari semua pihak. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 8 Mei 2013

Penulis,

Anggita Marga Utami

INTISARI

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN MODEL LIBQUAL DI DIREKTORAT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

Anggita Marga Utami
09140014

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Untuk mengukur kualitas pelayanan penulis menggunakan model *LibQual* dari Peter Henon dengan 3 dimensi *affect of service*, *information control*, *library as place*. Subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia, sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan perpustakaan. Populasi yang diambil adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia sejumlah 19.057 orang, sedangkan untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus dari Bilson Simmamra, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi, wawancara, dan angket sebagai metode utama. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut: nilai rata-rata kualitas pelayanan untuk sub variabel *affect of service* adalah 3,14, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Untuk sub variabel *information control* rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,28, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan sangat baik. Untuk sub variabel *library as place* rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,33, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan sangat baik. Untuk sub variabel kualitas pelayanan menyeluruh nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,24, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Direktorat Perpustakaan UII adalah baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti pada dimensi *affect of service* sangat perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, seperti mengikuti dan mengadakan pelatihan keperpustakaan, kepemimpinan, dan interpersonal skill.

Kata kunci: LibQual, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

STUDENTS PERCEPTION OF SERVICE QUALITY BASED MODEL LIBRARY LIBQUAL IN DIRECTORATE YOGYAKARTA INDONESIA ISLAMIC UNIVERSITY LIBRARY

**Marga Anggita Utami
09140014**

This study aims to describe the Student Perceptions About Quality Library Service Model Based on Directorate LibQual Indonesian Islamic University Library. To measure service quality using the model LibQual author of Peter Herson with 3 dimensional Affect of service, information control, library as place. Subjects were students of the Islamic University of Indonesia, while the object of research is the quality of library services. Student population is taken Universitas Islam Indonesia some 19 057 people, while the number of samples to determine the author uses the formula from Simmamra Bilson, samples taken in this study was 100 respondents using accidental sampling technique. Data was collected through observation, documentation, interviews, and questionnaires as the primary method. The analysis used is quantitative descriptive analysis. The results obtained can be summarized as follows: the average value of the variable quality of care for sub Affect of service is 3.14, so the average is considered good. For the control variables of information the average quality of service is 3.28, so the average is categorized as very good. For variable sub library as place an average quality of service is 3.33, so the average is categorized as very good. For sub-variables of service quality overall average value of quality of service is 3.24, so the average is considered good. Results of this study showed that students' perceptions about the quality of library services in the Directorate of Libraries UII is good, but there are several things to consider, such as the Affect dimension of service is necessary or a higher priority to be improved, such as the following and Librarianship training, leadership, and interpersonal skills.

Keywords: LibQual, Quality of Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	x
ABSTRAC	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Persepsi	10
2.2.2 Mahasiswa Sebagai Pemustaka	12
2.2.3 Perpustakaan perguruan Tinggi	13
2.2.3.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
2.2.3.2 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
2.2.4 Kualitas Pelayanan	16
2.2.5 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	18
2.2.5.1 Jenis Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	19
2.2.6 Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	22
2.2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	24

2.2.8	Kerangka Konseptual <i>LibQual</i>	27
2.2.9	Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	28
2.2.10	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4.1	Populasi	33
3.4.2	Sampel	33
3.5	Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1	Observasi	34
3.5.2	Dokumentasi	35
3.5.3	Kuesioner/Angket	35
3.5.4	Wawancara/Interview	36
3.6	Variabel Penelitian	37
3.7	Instrumen Penelitian	37
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.8.1	Uji Validitas	39
3.8.2	Uji Reliabilitas	42
3.9	Metode Analisis Data	43
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN DIREKTORAT PERPUSTAKAAN UII.....		45
4.1	Gambaran Umum Direktorat Perpustakaan UII.....	45
4.1.1	Sejarah Singkat	45
4.1.2	Visi, Misi, dan Tujuan	47
4.1.3	Organisasi	47
4.1.4	Sumber Daya Manusia	49
4.1.5	Tata Tertib	49
4.1.5.1	Parkir Kendaraan	49
4.1.5.2	Masuk Perpustakaan	49
4.1.5.2	Keanggotaan	50
4.1.5.3	Peraturan Bebas Pustaka	51

4.1.5.4	Larangan Bagi Pengunjung Perpustakaan	52
4.1.6	Fasilitas	52
4.1.6.1	Sarana Dan Prasarana	52
4.1.6.2	Teknologi	53
4.1.6.3	Ruang Baca	54
4.1.6.4	Lantai 2 Perkantoran Dan Ruang Sidang	54
4.1.6.5	Lantai 1 Ruang Koleksi Umum Dan Referensi	54
4.1.6.6	Lantai Upper Ground Dan Ruang Koleksi Umum	55
4.1.6.7	Lantai Lower Ground	56
4.1.6.8	Layanan	57
4.1.6.9	Jam Layanan	58
4.1.6.10	Layanan Sirkulasi	58
4.1.6.11	Panduan Penelusuran Koleksi Melalui Anjungan OPAC	58
4.1.6.12	Pelayanan Peminjaman Koleksi Melalui Petugas	60
4.1.6.13	Pelayanan Pengembalian Koleksi Melalui Petugas	61
4.1.6.14	Pelayanan Peminjaman Melalui Self Check	61
4.1.6.15	Pelayanan Pengembalian Melalui Bookdrop	62
4.1.6.16	Layanan Referensi	62
4.1.6.17	Layanan E-Library	63
4.1.6.18	Layanan Fotokopi	66
4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Sub Variabel <i>Affec Of Service</i>	67
4.2.2	Sub Variabel <i>Information Control</i>	75
4.2.3	Sub Variabel <i>Library as Place</i>	81
BAB V	PENUTUP	91
5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kualitas Pelayanan	29
Tabel 2.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	38
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual	42
Tabel 4.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual	44
Tabel 5.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf Perpustakaan Melayani Dengan Sopan	67
Tabel 6.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf Perpustakaan Merupakan Pendengar Yang Baik	67
Tabel 7.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf Perpustakaan Selalu Siap Menjawab Pertanyaan	68
Tabel 8.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf Perpustakaan Berpenampilan Rapi Dan Ramah Dalam Melayani	69
Tabel 9.	Persepsi Mahasiswa Tentang Ketanggapan Staf Perpustakaan Untuk Membantu Setiap Kesulitan	69
Tabel 10.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf perpustakaan Memiliki Pengetahuan Dalam Bidangnya	70
Tabel 11.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf Perpustakaan Dapat Menangani Keluhan Dengan Cepat Dan Akurat	71
Tabel 12.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf Perpustakaan Dapat Memahami Kebutuhan Dan Keinginan Mahasiswa	71
Tabel 13.	Persepsi Mahasiswa Tentang Staf Perpustakaan Dapat Diandalkan Dalam Menangani Permasalahan Pelayanan	72
Tabel 14.	Rata-rata responden terhadap sub variabel <i>affect of service</i>	73
Tabel 15.	Persepsi Mahasiswa Tentang Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Yang Memadai	75

Tabel 16.	Persepsi Mahasiswa Tentang Adanya Fasilitas OPAC Membuat Penelusuran Informasi Menjadi Mudah	75
Tabel 17.	Persepsi Mahasiswa Tentang Automasi Perpustakaan Membuat Pelayanan Sirkulasi Menjadi Lebih Cepat	76
Tabel 18.	Persepsi Mahasiswa Tentang Tersedianya Web Site Perpustakaan yang Memungkinkan Untuk Mencari Informasi Sendiri	77
Tabel 19.	Persepsi Mahasiswa Tentang Layanan Internet Dapat Membantu Dalam Mengakses Informasi	78
Tabel 20.	Persepsi Mahasiswa Tentang Tersedianya Layanan Fotokopi	78
Tabel 21.	Rata-rata responden terhadap sub variabel <i>information control</i>	79
Tabel 22.	Persepsi Mahasiswa Tentang Perpustakaan Merupakan Tempat Yang Menarik Untuk Dikunjungi	81
Tabel 23.	Persepsi Mahasiswa Tentang Perpustakaan Menyediakan Tempat Untuk Belajar atau Melakukan Penelitian	82
Tabel 24.	Persepsi Mahasiswa Tentang Tersedianya Furniture Yang Nyaman	82
Tabel 25.	Persepsi Mahasiswa Tentang Pencahayaan Ruangan Di Perpustakaan Yang Memadai	83
Tabel 26.	Persepsi Mahasiswa Tentang Suasana Gedung Perpustakaan Dingin	84
Tabel 27.	Persepsi Mahasiswa Tentang Ruangan Perpustakaan Yang Nyaman, Tenang, dan Bersih	84
Tabel 28.	Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas Gedung dan Peralatan Fisik Yang Memadai	85
Tabel 29.	Rata-rata responden terhadap sub variabel <i>library as place</i>	86
Tabel 30.	Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing-masing Dimensi Pelayanan	88
Tabel 31.	Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual di Direktorat Perpustakaan UII	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Ijin Penelitian	97
Lampiran 2.	Kuesioner	98
Lampiran 3.	Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan	102
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Affect Of Service...	107
Lampiran 4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Information Control	112
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Library as Place	117
Lampiran 7.	Daftar tabel Nilai r Product Moment	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu pusat jasa informasi, maka yang dilaksanakan perpustakaan adalah melayani kebutuhan pemustaka (Sutarno, 2006:193). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang baik, demikian pula pemakai perpustakaan. Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar (Soeatminah, 1992:17).

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno, 2006:90). Dengan demikian, perpustakaan diharapkan dapat memberikan jasa pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan hal yang penting dalam bidang perpustakaan, sehingga sebisa mungkin harus dapat diwujudkan. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan perpustakaan salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang diterimanya. Pemustaka akan memiliki persepsi yang baik terhadap perpustakaan jika pemustaka merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diharapkan, sehingga pemustaka akan kembali lagi untuk

memanfaatkan perpustakaan tersebut. Tapi sebaliknya, pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk terhadap perpustakaan jika perpustakaan dianggap tidak mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemustaka, sehingga pemustaka tidak kembali lagi untuk memanfaatkan perpustakaan tersebut. Dengan adanya persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan akan bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan dimensi *LibQual*. *LibQual* adalah salah satu pengukuran tingkat pelayanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan mengenai kualitas pelayanan (Widiyanto, 2012:36). Alasan penulis menggunakan metode *LibQual* karena *LibQual* merupakan suatu metode pengukuran pada kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka (Widiyanto, 2012:38). Metode *LibQual* juga menggunakan *information control* sebagai *additional point* untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan (Widiyanto, 2012:5). Selain itu, Hernon (2010:62) menyebutkan bahwa *LibQual* sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pada perpustakaan perguruan tinggi.

Direktorat Perpustakaan UII dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka menggunakan sistem pelayanan terbuka, ini memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam mencari dan mengambil koleksi yang diinginkan secara langsung ke rak koleksi. Pada pelayanan sirkulasi

menggunakan sistem informasi manajemen perpustakaan (SIMPus), didukung oleh *Self Check* sebagai sarana peminjaman koleksi secara mandiri, dan *Book Drop* sebagai sarana pengembalian koleksi secara mandiri. Berdasarkan hasil dari pengamatan yang penulis lakukan pada tanggal 21 Januari 2013, bahwa kualitas pelayanan di Direktorat Perpustakaan UII sudah baik. Hal ini dapat diketahui dari fasilitas-fasilitas yang diberikan perpustakaan untuk pemustaka, seperti fasilitas OPAC yang memudahkan pemustaka untuk mencari referensi-referensi terkait dengan kebutuhannya, selain itu pencarian koleksi di rak mudah ditemukan. Suasana dan ruangan yang nyaman membuat pemustaka ingin selalu mengunjungi perpustakaan tersebut. Selain itu, adanya fasilitas-fasilitas baru seperti *Self Check*, *Book Drop* memudahkan pemustaka untuk melakukan peminjaman dan pengembalian secara mandiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 30 Januari 2013 dengan bapak Gaib Suwasana, SIP bahwa saat ini Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang baru di antaranya dengan sistem pengecekan otomatis (*selfcheck*) baik saat meminjam dan mengembalikan buku, pelayanan *BookDrop*, alat panduan pengamanan (*security guide*) juga telah terpasang di perpustakaan. *Security Guide* terpasang di setiap pintu keluar dan masuk ruang koleksi.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan guna meningkatkan mutu sebuah perpustakaan, maka penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia perlu dilakukan. Adapun

alasan peneliti ingin meneliti di Perpustakaan tersebut, karena Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia merupakan perpustakaan yang baru, dengan menempati gedung baru, dan memberikan fasilitas-fasilitas pelayanan yang baru. Dengan demikian diharapkan dapat mengetahui apakah pelayanan pada perpustakaan tersebut sudah baik atau belum.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah bagaimana Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LibQual di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dari hal-hal yang telah diungkapkan, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan pada bidang penelitian pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Perpustakaan Universitas Islam Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi Perpustakaan Universitas Islam Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka serta dapat dijadikan patokan untuk mengetahui atribut pelayanan manakah yang belum memuaskan sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan yang tepat. Memberi masukan yang objektif bagi manajemen perpustakaan khususnya bidang pelayanan perpustakaan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang penelitian serta salah satu wahana dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

1.4 Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan proposal skripsi ini disusun secara sistematis dan membagi dalam tiga bab pokok bahasannya adalah sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan, yang membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II. Tintauan Pustaka dan Landasan Teori, di dalam tinjauan pustaka memuat paparan tentang penelitian-penelitian sejenis yang pernah dilakukan. Landasan teori memuat landasan berfikir terkait metodologi yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III. Metode Penelitian, yang membahas tentang jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian, uji validitas dan reliabilitas, dan metode analisis data.

Bab IV. Gambaran Umum Direktorat Perpustakaan UII, yang menjelaskan tentang profil Direktorat Perpustakaan, tata tertib, fasilitas dan layanan di perpustakaan tersebut.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan, menjelaskan tentang analisis data dan laporan hasil penelitian yang meliputi deskripsi data mengenai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Direktorat Perpustakaan UII.

Bab V. Penutup, berisikan tentang simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta berisi saran-saran yang dapat dikemukakan pada hasil penelitian yang sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari uraian dan pembahasan, maka dapat diambil simpulan bahwa hasil pengolahan dan analisa yang dilakukan menggunakan tiga dimensi *LibQual* dapat diketahui bahwa Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Direktorat Perpustakaan UII adalah 3,24. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat dikategorikan bahwa Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model *LibQual* Di Direktorat Perpustakaan UII adalah baik. Namun dari ketiga dimensi tersebut ada beberapa kriteria yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan terendah sehingga dibutuhkan perhatian dan perbaikan, yaitu:

1. Hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *affect of service* dengan nilai rata-rata sebesar 3,14. Berdasarkan rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dari dimensi *affect of service* adalah baik.
2. Hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *information control* adalah 3,28. Berdasarkan rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dari dimensi *information control* adalah sangat baik.

3. Hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *library as place* dengan nilai rata-rata sebesar 3,33. Berdasarkan rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pada dimensi *library as place* adalah sangat baik.

Kriteria hasil pengolahan dan analisa yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi *library as place* dengan rata-rata sebesar 3,33, sedangkan kriteria paling rendah adalah pada dimensi *affect of service* dengan nilai rata-rata sebesar 3,14, sehingga kriteria pada dimensi *affect of service* perlu diperhatikan dan diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, untuk meningkatkan mutu Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Direktorat Perpustakaan UII diajukan saran dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pihak Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan perpustakaan.
2. Kriteria terendah pada dimensi *affect of service* yaitu item kehandalan, sehingga pada item tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan mengadakan pelatihan keperpustakaan, menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka.
3. Kriteria terendah pada dimensi *information control* yaitu item ketersediaan koleksi, sehingga pada item tersebut perlu dilakukan

perbaikan dengan menambah jumlah koleksi di Direktorat Perpustakaan UII.

4. Kriteria terendah pada dimensi *library as palace* yaitu item peralatan perpustakaan sehingga pada item tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan menambah peralatan seperti komputer, mesin fotokopi untuk menunjang pelayanan di Direktorat Perpustakaan UII.
5. Kriteria terendah dalam dimensi *libqual* adalah *affect of service*, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan mengikuti dan mengadakan pelatihan keperpustakaan, kepemimpinan, dan interpersonal skill secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chandra, Miawiarsi. 2007. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Denny, Pandu Wirawan. *Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan Dengan Menggunakan Metodologi LibQual Dan QFD*. Jurnal Vol IV, No.2, Mei 2009. Semarang: Prodi Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP. Undip..
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik*. Yogyakarta: Andi.
- Handayani, Rini dkk. Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta: *An Analysis on User Satisfaction of the Services Provided by National Library of Yogyakarta Province*. Dalam Jurnal Sosiosains, 17(2), April 2004 hal 303-317.
- Harmoko, Sapto. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gajah Mada Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hernon, Peter. 2010. *Assesing Service Quality*. Chicago: American Library Association.
- Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman, ed 3*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI dan Direktorat Pendidikan Tinggi.

- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: UII Press
- Khairunisa, Zula. 2012. *Analisi Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Gama Media.
- Martini, Nina. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mulyana, Dedi. 2005. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas ADAB, UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saleh, Abdul Rahman. 1995. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Saleh, Farham. 2012. *Panduan Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta: Direktorat Perpustakaan UII.
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan, Kepustakaan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Subagia, Didik. 2010. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kulonprogo*. (Skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-basuki. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia
- _____. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

- Trimono, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Walgito, Bimo. 1985. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, Agus Salim. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan*. (Skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri.



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/2417/V/3/2013

Membaca Surat : Pemb.Dek.Bid.Akademik Fak. Adab & Ilmu Budaya UIN Nomor : UIN.02/DA.1/PP.00.9/0486/2013
Tanggal : 13 Maret 2013 Perihal : Ijin Penelitian

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

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

Nama : ANGGITA MARGA UTAMI NIP/NIM : 09140014
Alamat : JL MARSDA ADISUCIPTO, YOGYAKARTA
Judul : PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN MODEL LIBQUAL DI DIREKTORAT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA
Lokasi : UII Kota/Kab. SLEMAN
Waktu : 21 Maret 2013 s/d 21 Juni 2013

Dengan Ketentuan

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

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 21 Maret 2013

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



[Signature]
Hendar Susilowati, SH

NIP. 19580120 198503 2 003

Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Bupati Sleman, cq Bappeda
3. Rektor UII Yogyakarta
4. Dekan Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN Yogyakarta
5. Yang Bersangkutan

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Progran Studi Ilmu Perpustakaan mohon bantuan dan partisipasi Saudara untuk mengisi kuesioner dalam rangka penulisan skripsi yang sedang dilaksanakan dengan judul “ Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Brdasarkan Model Libqual Di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Yogyakarta”.

Berdasarkan hal tersebut saya menginginkan kejujuran dari Saudara dalam menjawabnya sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Saya menjamin kerahasiaan identitas serta jawaban Saudara terjaga. Atas bantuan dan partisipasi Saudara saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Anggita Marga Utami

KUESIONER

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Fakultas/Jurusan :

Petunjuk pengisian

1. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan jawablah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat Saudara.
2. Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada jawaban yang telah tersedia dengan pilihan.

SS - Sangat Setuju

S - Setuju

TS - Tidak Setuju

STS - Sangat Tidak Setuju

No	Daftar Pernyataan	SS	S	TS	STS
	<i>Affect of Service</i>				
1.	Staf perpustakaan bersikap sopan dalam melayani saya				
2.	Staf perpustakaan merupakan pendengar yang baik				
3.	Staf perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan saya				
4.	Staf perpustakaan berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani				
5.	Staf perpustakaan selalu siap untuk membantu				

	saya dalam kesulitan				
6.	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan dalam bidangnya.				
7.	Staf perpustakaan dapat menangani keluhan saya dengan cepat dan akurat				
8.	Staf perpustakaan dapat memahami kebutuhan dan keinginan saya				
9.	Staf perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani permasalahan pelayanan yang dialami saya				
	<i>Information Control</i>				
10.	Ketersediaan koleksi perpustakaan (cetak maupun non cetak) yang memadai				
11.	Adanya fasilitas katalog online/OPAC membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah				
12.	Automasi perpustakaan dengan komputer membuat pelayanan sirkulasi menjadi lebih cepat				
13.	Tersedianya web site perpustakaan yang memungkinkan saya mencari informasi sendiri				
14.	Adanya layanan internet di perpustakaan membantu saya dalam mengakses informasi				
15.	Tersedianya layanan fotokopi membuat segala informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah				
	<i>Library as Place</i>				
16.	Perpustakaan merupakan tempat yang menarik untuk dikunjungi				
17.	Perpustakaan menyediakan tempat untuk belajar atau melakukan penelitian				

18.	Tersedianya furniture (meja belajar, kursi) yang nyaman				
19.	Pencahayaan ruangan di perpustakaan memadai				
20.	Suasana gedung di perpustakaan dingin				
21.	Ruangan di perpustakaan nyaman				
22.	Peralatan fisik di perpustakaan yang memadai				

Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	26	0.388	0.496	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	27	0.381		60	0.254	0.33
5	0.878	0.959	28	0.374	0.478	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	29	0.367	0.47	70	0.235	0.306
7	0.754	0.974	30	0.361	0.463	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	31	0.355	0.456	80	0,220	0.286
9	0.666	0.798	32	0.349	0.449	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	33	0.344	0.442	90	0.207	0,270
11	0.602	0.735	34	0.339	0.436	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	35	0.334	0.43	100	0.195	0.256
13	0.553	0.604	36	0.329	0.424	125	0.176	0,230
14	0.532	0.661	37	0.325	0.418	150	0.159	0,210
15	0.514	0.641	38	0.32	0.413	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	39	0.316	0.408	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	40	0.312	0.403	300	0.113	0.148
18	0.468	0,590	41	0.308	0.398	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	42	0.304	0.393	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	43	0.301	0.389	600	0,080	0.105
21	0.433	0.549	44	0.297	0.384	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	45	0.294	0.38	800	0,070	0.091
23	0.413	0.526	46	0.291	0.376	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	47	0.288	0.372	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	48	0.284	0.368			
			49	0.281	0.364			
			50	0.279	0.361			

Sumber: Hadi, Sutrisno. 2004. Statistik. Yogyakarta: Andi.

Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia

Res	Affect Of Service									Information Control						Library as Place						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3

21	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
23	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2	4	4	1	4	3	3	2	4	3	3
25	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
30	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
32	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3

47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
59	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
71	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
72	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4

73	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
74	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
76	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
81	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
82	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
83	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
84	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
91	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
92	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
97	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4

Uji Validita dan Reliabilitas Sub Variabel *Affect of Service*

Correlations

Notes		
Output Created		18-Apr-2013 21:28:22
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

VAR00 Pearson Correlation	.816**	.928**	1	.463**	.877**	.508**	.219	.377*	.466**	.869**
003 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.010	.000	.004	.245	.040	.010	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00 Pearson Correlation	.636**	.359	.463**	1	.488**	.140	.019	.058	.175	.491**
004 Sig. (2-tailed)	.000	.052	.010		.006	.459	.920	.761	.356	.006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00 Pearson Correlation	.783**	.884**	.877**	.488**	1	.521**	.317	.472**	.593**	.902**
005 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006		.003	.088	.008	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00 Pearson Correlation	.584**	.494**	.508**	.140	.521**	1	.637**	.527**	.309	.701**
006 Sig. (2-tailed)	.001	.006	.004	.459	.003		.000	.003	.096	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00 Pearson Correlation	.404*	.387*	.219	.019	.317	.637**	1	.668**	.409*	.593**
007 Sig. (2-tailed)	.027	.035	.245	.920	.088	.000		.000	.025	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00 Pearson Correlation	.485**	.529**	.377*	.058	.472**	.527**	.668**	1	.277	.658**
008 Sig. (2-tailed)	.007	.003	.040	.761	.008	.003	.000		.139	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00 Pearson Correlation	.449*	.558**	.466**	.175	.593**	.309	.409*	.277	1	.623**

009	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.010	.356	.001	.096	.025	.139		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.896**	.905**	.869**	.491**	.902**	.701**	.593**	.658**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	9

Uji Validita dan Reliabilitas Sub Variabel *Information Control*

Correlations

Notes

Output Created		18-Apr-2013 21:32:31
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.078

Notes

Output Created		18-Apr-2013 21:32:31
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.078
	Elapsed Time	00:00:00.050

[DataSet0]

Correlations

		VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	Total
VAR00010	Pearson Correlation	1	.664**	.425*	.041	.487**	.426*	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.828	.006	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.664**	1	.358	.431*	.668**	.019	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.052	.017	.000	.920	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.425*	.358	1	-.022	.240	.554**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.019	.052		.910	.202	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.041	.431*	-.022	1	.461*	-.278	.379*
	Sig. (2-tailed)	.828	.017	.910		.010	.137	.039
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.487**	.668**	.240	.461*	1	-.026	.757**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.202	.010		.893	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.426*	.019	.554**	-.278	-.026	1	.441*
	Sig. (2-tailed)	.019	.920	.002	.137	.893		.015
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.801**	.821**	.651**	.379*	.757**	.441*	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.039	.000	.015	
N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

Notes

Output Created		18-Apr-2013 21:32:59
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY	
		/VARIABLES=VAR00010 VAR00011	
		VAR00012 VAR00013 VAR00014	
		VAR00015	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00.000
	Elapsed Time		00:00:00.005

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	6

Uji Validita dan Reliabilitas Sub Variabel *Library as Place*

Correlations

Notes

Output Created		18-Apr-2013 21:39:11
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax	CORRELATIONS	
	/VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 Total	
	/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
	/MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.016
	Elapsed Time	00:00:00.031

[DataSet0]

Correlations

	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	Total
VAR00016 Pearson Correlation	1	.307	.503**	.397*	.179	.507**	.452*	.655**
Sig. (2-tailed)		.099	.005	.030	.343	.004	.012	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017 Pearson Correlation	.307	1	.636**	.387*	.451*	.618**	.408*	.720**
Sig. (2-tailed)	.099		.000	.035	.012	.000	.025	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018 Pearson Correlation	.503**	.636**	1	.553**	.523**	.941**	.617**	.910**
Sig. (2-tailed)	.005	.000		.002	.003	.000	.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.397*	.387*	.553**	1	.188	.531**	.488**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.030	.035	.002		.320	.003	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.179	.451*	.523**	.188	1	.396*	.455*	.596**
	Sig. (2-tailed)	.343	.012	.003	.320		.030	.012	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	.507**	.618**	.941**	.531**	.396*	1	.595**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.003	.030		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.452*	.408*	.617**	.488**	.455*	.595**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.012	.025	.000	.006	.012	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.655**	.720**	.910**	.699**	.596**	.877**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

Notes

Output Created		18-Apr-2013 21:40:27
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.010

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	7