

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN KELILING KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN  
DAERAH KABUPATEN PURWOREJO JAWA TENGAH**

**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

Setiaji Nur Sasongko

09140012

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2013**

**Dra. Labibah Zain, M.Lis.**  
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**NOTA DINAS**

**Hal : Skripsi**  
**Setiaji Nur Sasongko**

**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 : Setiaji Nur Sasongko**

**NIM : 09140012**

**Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan  
Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten  
Purworejo Jawa Tengah**

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 ucapan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Yogyakarta, 12 Juni 2013**

**Dosen Pembimbing,**



**Dra. Labibah Zain, M.Lis.**  
**NIP. 1968110319940 3 2005**



**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](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/1395/2013

**Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING KANTOR ARSIP DAN  
PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO JAWA TENGAH**

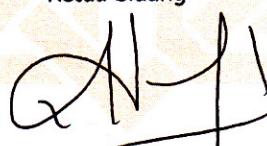
**Yang dipersiapkan dan disusun oleh:**

**Nama** : Setiaji Nur Sasongko  
**NIM** : 09140012  
**Telah dimunaqasyahkan pada** : 17 Juni 2013  
**Nilai Munaqasyah** : A/B

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

**TIM PENGUJI:**

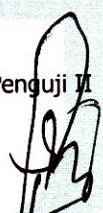
Ketua Sidang

  
Dra. Labibah Zain, M.LIS  
NIP. 19681103 199403 2 005

Penguji I

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

Penguji II

  
Drs. Purwono, SIP., M.Si  
NIP. 19470416 197403 2 005

Yogyakarta, 28 Juni 2013



**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Setiaji Nur Sasongko  
Nim : 09140012  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi yang berjudul:

**“PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN KELILING KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN  
DAERAH KABUPATEN PURWOREJO JAWA TENGAH”**

Adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujukan sebelumnya.

Yogyakarta, 15 Mei 2013

Yang menyatakan



Setiaji Nur Sasongko  
09140012

## MOTTO

*Hari ini adalah mimpi hari kemarin, esok adalah mimpi hari ini.  
Kemarin hanyalah sebuah mimpi dan esok adalah sebuah visi.  
Terangilah hari esokmu dengan hari ini*

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini aku persembahkan untuk*

*Ayahanda dan Ibunda Tercinta*

*Yang telah memberikan motivasi hidup*

*Yang sebenarnya*

*Dan almamaterku yang hijau*

*Uin Sunan Kalijaga*

## KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم، والصلوة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم الذي جاء بالحق والكتاب الهادى إلى صراط المستقيم.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo Jawa Tengah”.

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

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Maka dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

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

3. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si., Selaku pembimbing akademik dan ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Labibah Zain, M.Lis., Selaku dosen pembimbing yang senantiasa bersabar dalam membimbing serta meluangkan waktu bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. dan Bapak Drs. Purwono, SIP., M.Si. selaku dosen penguji.
6. Dek Itha, yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Hj. Rr. Suwarni, S.Sos., selaku pimpinan seksi perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.
8. Segenap pustakawan dan karyawan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.
9. Seluruh pemustaka Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.
10. Almamaterku Tercinta semoga tetap jaya.
11. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
12. Teman-teman yang membantu mengatasi berbagai kesulitan sehingga tugas ini selesai.
13. Semua pihak 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 bermanfaat bagi pembaca. Atas semua ini peneliti mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dari semua pihak, mudah-mudahan mendapat amal baik yang diberikan oleh Allah SWT. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, 15 Mei 2013

Penyusun

**Setiaji Nur Sasongko**

**(09140012)**

## **INTISARI**

### **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN PURWOREJO JAWA TENGAH**

**Setiaji Nur Sasongko  
09140012**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo. Untuk mengukur kualitas pelayanan penulis menggunakan model *servqual* dengan lima dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Subjek penelitian adalah pemustaka perpustakaan keliling, sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan perpustakaan keliling. Populasi yang diambil adalah pemustaka perpustakaan keliling sejumlah 3002 orang, sedangkan sampel yang diambil 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: dimensi *tangible* mendapat nilai rata-rata kualitas pelayanan 3,18, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Dimensi *reliability* mendapat nilai rata-rata kualitas pelayanan 2,99, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Dimensi *responsiveness* mendapat nilai rata-rata kualitas pelayanan 3,2, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Dimensi *assurance* mendapat nilai rata-rata kualitas pelayanan 3,32, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan sangat baik. Dimensi *empathy* mendapat nilai rata-rata kualitas pelayanan 3,23, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Adapun untuk variabel kualitas pelayanan menyeluruh nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,18, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo adalah baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya kerapian ruangan dan koleksi perpustakaan keliling, fasilitas yang disediakan perpustakaan keliling, frekuensi kunjungan perpustakaan keliling, dan buku-buku yang disediakan perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.

*(Kata kunci: perpustakaan keliling, kualitas pelayanan)*

## **ABSTRACT**

### **USERS PERCEPTION TOWARD THE QUALITY OF MOBILE LIBRARY SERVICE OF ARCHIVES OFFICE AND DISTRICT LIBRARY OF PURWOREJO**

**Setiaji Nur Sasongko  
09140012**

This study aims to describe the users perception toward the quality of mobile library service of Archives Office and District Library of Purworejo. To measure the quality of the service, the researcher uses *servqual* model with five dimensions named tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The subject of the research is the users of mobile library and the object of this research is the quality of mobile library service. The population of this research is 3002 registered users of mobile library, and 100 respondents are taken as the sample of this research by using accidental sampling technique. In collecting the data, the researcher uses some methods they are observation, interview, documentation and questionnaires as the primary method. The research uses quantitative descriptive analysis. The results of this research can be collected, they are: tangible dimension has average value of service quality is 3,18. Based on the value, the average has good categorized. Reliability dimension has average value of service quality is 2,99. Based on the value, the average has good categorized. Responsiveness dimension has average value of service quality is 3,2. Based on the value, the average has good categorized. Assurance dimension has average value of service quality is 3,18. Based on the value, the average has very good categorized. Empathy dimension has average value of service quality is 3,18. Based on the value, the average has good categorized. Generally, the variable of service quality has value is 3,18. Based on the value, the average has good categorized. The result of the research shows that perception of the users toward the service quality of mobile library library service of archives office and district library of Purworejo is good, but they are some matters that need to be noted named the neatness of the room and the mobile library collection, mobile library facilities, frequency of mobile library visits, and the availability of mobile library collections.

*(Keywords: mobile library, quality of service)*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Nota Dinas.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Motto .....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Intisari .....	ix
Abstract .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan .....	6

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Persepsi.....	10
2.2.2 Pemustaka .....	11
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4 Perpustakaan.....	16
2.2.5 Perpustakaan Keliling.....	18

2.2.5.1 Pengertian Perpustakaan Keliling .....	18
2.2.5.2 Jenis Pelayanan Perpustakaan Keliling.....	21
2.2.5.3 Koleksi Perpustakaan Keliling.....	23
2.2.5.4 Pos dan Waktu Pelayanan.....	25
2.2.5.5 Petugas Perpustakaan Keliling.....	26
2.2.6 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling .....	27
 <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	30
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	31
3.5 Variabel Penelitian .....	33
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7.1 Metode Observasi.....	36
3.7.2 Metode Wawancara.....	37
3.7.3 Metode Kuisioner/Angket .....	37
3.7.4 Metode Dokumentasi .....	39
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.8.1 Uji validitas .....	40
3.8.2 Uji Reabilitas .....	41
3.9 Metode Analisis Data .....	42
 <b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo .....	44
4.1.1 Sejarah Singkat .....	44
4.1.2 Mengenal Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.....	46
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.....	47

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	48
4.1.5 Struktur Organisasi .....	49
4.1.6 Data Gedung dan Koleksi .....	50
4.1.7 Tata Tertib Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.....	52
4.1.8 Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo .....	53
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	58
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	58
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.3 Pembahasan .....	61
4.3.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	62
4.3.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	69
4.3.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	74
4.3.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	80
4.3.5 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	86
4.4 Nilai Grand Mean Variabel Penelitian .....	92
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Anggota Perpustakaan Keliling .....	31
Tabel 2 Kisi-kisi Instrument .....	36
Tabel 3 Jumlah Koleksi Perpustakaan Daerah Kab. Purworejo .....	52
Tabel 4 Jadwal Perpustakaan Keliling .....	55
Tabel 5 Jumlah Koleksi Perpustakaan Keliling .....	56
Tabel 6 Data Pemustaka Perpustakaan Keliling .....	57
Tabel 7 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas SPSS 20.....	61
Tabel 9 Persepsi Responden Lokasi Perpustakaan Keliling Mudah Dijangkau .....	62
Tabel 10 Persepsi Responden Terhadap Kerapian Koleksi Perpustakaan Keliling .....	63
Tabel 11 Data Persersi Responden Terhadap Kenyamanan Lokasi Perpustakaan Keliling.....	64
Tabel 12 Data Persersi Responden Terhadap Fasilitas Perpustakaan Keliling yang memadai .....	64
Tabel 13 Data Persersi Responden Terhadap Perlengkapan dan Peralatan Perpustakaan Keliling yang memadai .....	65
Tabel 14 Data Persersi Responden Terhadap Penampilan Petugas Perpustakaan Keliling yang Baik dan Sopan.....	66
Tabel 15 Data Persersi Responden Terhadap Petugas Perpustakaan Keliling Memiliki Fisik yang Sehat .....	66
Tabel 16 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Bukti Fisik .....	67
Tabel 17 Data Persersi Responden Terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan Keliling yang Cepat dan Akurat.....	69
Tabel 18 Data Persersi Pemustaka Terhadap Kesungguhan Petugas Perpustakaan Keliling dalam Memberikan Pelayanan .....	70
Tabel 19 Data Persersi Responden Terhadap Kesediaan Petugas Perpustakaan Keliling dalam Menanggapi Keluhan .....	70

Tabel 20 Data Persersi Responden Terhadap Waktu Pelayanan Perpustakaan Keliling.....	71
Tabel 21 Data Persersi Responden Terhadap Buku-buku yang Disediakan Perpustakaan Keliling .....	72
Tabel 22 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Kehandalan.....	73
Tabel 23 Data Persersi Responden Terhadap Ketepatan Jam Buka Perpustakaan Keliling.....	74
Tabel 24 Data Persersi Responden Terhadap Kesiapan dan Kesigapan Petugas Perpustakaan Keliling dalam Memenuhi Permintaan Pemustaka.....	75
Tabel 25 Data Persersi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Perpustakaan Keliling untuk Cepat Tanggap Menghadapi Masalah.....	76
Tabel 26 Data Persersi Responden Terhadap Kedulian Petugas Perpustakaan Keliling dalam Memberikan Pelayanan .....	76
Tabel 27 Data Persersi Responden Terhadap Petugas Perpustakaan Keliling Membimbing Pemustaka yang Membutuhkan Informasi .....	77
Tabel 28 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Daya Tanggap .....	78
Tabel 29 Data Persersi Responden Terhadap Keterampilan Petugas Perpustakaan Keliling Memberikan Pelayanan.....	80
Tabel 30 Data Persersi Responden Terhadap Keahlian Petugas Perpustakaan Keliling dalam Memberikan Pelayanan .....	80
Tabel 31 Data Persersi Responden Terhadap Pengetahuan Petugas Perpustakaan Keliling.....	81
Tabel 32 Data Persersi Responden Terhadap Kejujuran Petugas Perpustakaan Keliling.....	82
Tabel 33 Data Persersi Responden Terhadap Kecermatan Petugas Perpustakaan Keliling.....	82
Tabel 34 Data Persersi Responden Terhadap Petugas Perpustakaan Keliling Bertingkahlaku Sopan dan Dapat Dipercaya .....	83
Tabel 35 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Jaminan.....	84
Tabel 36 Data Persersi Responden Terhadap Petugas Perpustakaan Keliling Sudah Memberikan Pelayanan Terbaik .....	86

Tabel 37 Data Persersi Responden Terhadap Sikap Petugas Perpustakaan Keliling dalam Memberikan Pelayanan .....	86
Tabel 38 Data Persersi Responden Terhadap Komunikasi Petugas Perpustakaan Keliling dengan Pemustaka.....	87
Tabel 39 Data Persersi Responden Terhadap Keadilan Petugas Perpustakaan Keliling.....	88
Tabel 40 Data Persersi Responden Terhadap Keramahan Petugas Perpustakaan Keliling dalam Memberikan Pelayanan .....	88
Tabel 41 Data Persersi Responden Terhadap Petugas Perpustakaan Keliling Memahami Kebutuhan Pemustaka.....	89
Tabel 42 Data Persersi Responden Terhadap Kesediaan Petugas Perpustakaan Keliling Bekerja Lebih Lama.....	90
Tabel 43 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Empati .....	91

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Organisasi Kantor Arpusda Kab. Purworejo.....	49
Gambar 2 Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dimensi Bukti Fisik .....	68
Gambar 3 Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dimensi Kehandalan.....	73
Gambar 4 Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dimensi Daya Tanggap.....	79
Gambar 5 Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling pada Dimensi Jaminan.....	85
Gambar 6 Persepsi Pemustaka pada Dimensi Empati.....	92
Gambar 7 Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling ....	94
Gambar 8 Kriteria Terendah Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling .....	94

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 Surat Izin Riset .....	106
Lampiran 3 Hasil Skoring Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kab. Purworejo.....	107
Lampiran 4 Uji Validitas.....	123
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	128
Lampiran 6 Jadwal Perpustakaan Keliling.....	130
Lampiran 7 Data Anggota Perpustakaan Keliling .....	131

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi seperti saat ini ditandai dengan kemajuan teknologi yang pesat dan meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi, begitu pula masyarakat Indonesia pada umumnya, baik yang ada di perkotaan maupun pedesaan semakin haus akan informasi yang akurat, tepat dan cepat, baik cetak maupun elektronik. Informasi seakan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Kebutuhan akan informasi dirasakan akan terus bertambah bagi setiap kali memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terhadap sesuatu. Rasa ingin tahu timbul ketika seseorang ingin menambah pengetahuannya. Menurut Belkin, rasa ingin tahu atau keinginan untuk menambah informasi didorong oleh tingkat pengetahuan yang tidak cukup untuk menghadapi situasi tertentu pada saat itu (Pendit, 2003:126).

Dalam keadaan tersebut peran perpustakaan umum sebagai lembaga penyaji informasi sangatlah penting. Sebab, perubahan-perubahan dunia yang cepat sebagai dampak dari globalisasi memacu masyarakat untuk mendapatkan dan memberdayakan informasi secara optimal. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat dan didanai dengan dana masyarakat (Hermawan dan Zen, 2006:30). Maka sudah menjadi kewajiban perpustakaan untuk menanggapi permintaan masyarakat dalam

mendapatkan sumber-sumber akses informasi yang semakin meningkat. Dalam hal ini perpustakaan umum harus lebih proaktif dan inovatif dalam menyikapi, menyiasati dan mengantisipasi kecenderungan tersebut.

Namun pada kenyataannya, belum semua lapisan masyarakat memiliki akses ke perpustakaan dan dapat dijangkau oleh layanan perpustakaan, khususnya masyarakat pedesaan. Padahal masyarakat desa hidup dalam keterbatasan akses informasi dibandingkan dengan masyarakat perkotaan, mereka juga memiliki kebutuhan informasi, yaitu kondisi yang mengharuskan mereka menambah informasi mengenai sesuatu. Pencarian informasi di desa hanya mengandalkan televisi sedangkan media lain seperti internet, buku dan koran jarang ditemui di desa. Selain kesibukan dalam mencari mata pencaharian, fasilitas di desa juga kurang memenuhi. Maka menjadi sebuah tantangan bagi perpustakaan untuk menyediakan kebutuhan informasi terhadap pengguna jasanya di daerah-daerah pedesaan atau bahkan di daerah terpencil sekalipun. Sebagaimana salah satu tujuan utama perpustakaan menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat (Qalyubi, dkk. 2007:7).

Untuk mengatasi kesenjangan informasi ini, pemerintah daerah berusaha memberikan layanan informasi tertulis kepada masyarakat pedesaan antara lain dengan menyediakan layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling menurut Ali yang dikutip dalam Rimbarawa dan Supriyanto (2006:108) merupakan perpustakaan yang bergerak (mobile library) dengan membawa bahan

pustaka seperti buku, majalah, koran, dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari satu tempat ke tempat yang lain yang belum terjangkau oleh layanan Perpustakaan Umum Kabupaten. Secara umum perpustakaan “berpindah-pindah” ini dimaksudkan untuk mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat sehingga jangkauan layanan perpustakaan umum menjadi lebih luas.

Pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh setiap perpustakaan keliling. Seluruh kegiatan perpustakaan keliling diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif agar pelayanan ini dapat berjalan dengan lancar sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik (Rimbarawa dan Supriyanto, 2006:121). Dalam hal ini kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pemustaka, sebagaimana menurut Samosir (2005:28) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Qalyubi dkk (2007:239) kualitas pelayanan perpustakaan yang baik akan menarik banyak pembaca dan akan mendapat penghargaan dari masyarakat, sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam bidang perpustakaan maka sebisa mungkin harus dapat diwujudkan dengan baik karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soetminah,1992:129). Agar pemustaka puas, maka pelayanan perpustakaan harus berkualitas

(Rahayuningsih, 2007:86). Disinilah dapat dilihat betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari segi pemustaka.

Sehubungan dengan hal di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo Jawa Tengah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah pengukuran kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan keliling yang telah diterima. Dalam hal ini pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo menyadari bahwa berhasil tidaknya sebuah pelayanan dipengaruhi oleh pemustaka. Maka Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo memerlukan informasi tentang bagaimana pelayanan perpustakaan keliling yang berjalan selama ini agar dapat dikembangkan lebih baik dari sebelumnya, salah satu informasi yang diperlukan adalah persepsi pemustaka dalam hal ini pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan keliling tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya pada bidang ilmu perpustakaan. Selain itu, teori-teori dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu wacana dalam bidang perpustakaan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi pengelola Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo**

Hasil ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian pelayanan perpustakaan keliling serta dapat dijadikan patokan untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan perpustakaan keliling yang belum baik menurut tanggapan pemustaka sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik sesuai keinginan pemustaka.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang penelitian serta menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan dan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi ini, penulis akan menjelaskan mengenai sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah,tujuan, dan kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II Berisi tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada bab ini menguraikan tentang penelitian yang terdahulu yang sekiranya sangat relevan dengan penelitian ini, sedangkan untuk landasan teori memaparkan teori-teori yang berkaitan kualitas layanan perpustakaan keliling.

Bab III Metode penelitian. Bab ini meliputi jenis penelitian, populasi, sampel penelitian, instrumen penelitian, metode dan teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV Gambaran umum lokasi penelitian dan pembahasan. Pertama, berisi tentang deskripsi objek yang diteliti yaitu Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo. Kedua, hasil penelitian dan analisis persepsi

pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.

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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan lima dimensi *servqual* peneliti dapat mengambil simpulan bahwa secara keseluruhan persepsi pemustaka Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo terhadap kualitas pelayanan perpustakaan keliling tersebut mendapat nilai rata-rata 3,18. Sehingga menurut nilai rata-rata tersebut, kualitas pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo termasuk kategori baik.

Namun dari kelima dimensi tersebut ada beberapa kriteria yang memiliki nilai rata-rata terendah sehingga dibutuhkan perhatian dan perbaikan, yaitu:

1. Kerapian koleksi Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.
2. Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.
3. Waktu pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.
4. Koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Purworejo diajukan saran-saran sebagai pelengkap hasil penelitian sebagai berikut:

1. Senantiasa menata koleksi dalam mobil perpustakaan keliling sehingga memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi.
2. Melengkapi sarana dan prasarana perpustakaan keliling seperti tempat duduk atau tikar serta sarana berteduh apabila musim hujan.
3. Menambah waktu pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kab. Purworejo di pos-pos yang dikunjungi.
4. Melengkapi koleksi yang dimiliki Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kab. Purworejo dengan koleksi terekam seperti slide, film, kaset video dan audio serta koleksi koleksi yang tidak tercetak dan tidak terekam seperti mainan anak-anak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Reliabilitas dan Validitas.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chorim, M. Abdul. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY,* (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Fetty. 2009. *Perpustakaan Keliling.* <http://perpustakaan.teratama.com>. Diakses tanggal 25 Februari 2013.
- Ghozali, Imam. 2005. *Applikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: BP. Undip.
- Hadi, Syamsul dan Widyarini. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi.* Yogyakarta: Ekonisia.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Applikasinya.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia,* Jakarta: Agung Seto.
- Hernon, Peter. 2010. *Assesing Service Quality,* Chicago: American Library Association.
- IFLA. 2010. *Mobile Library Guidelines.* The Hague: IFLA Headquarters.
- Indrawati, Siti . 2011. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan Keliling di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul.* (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa, HS. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia.* Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Martini, Nina. 2009. *Psikologi Perpustakaan.* Jakarta: Universitas Terbuka.
- Milburga, Larasati dkk.1991. *Membina Perpustakaan Sekolah,* Yogyakarta: Kanisius.

- Mirawiarsi, Candra. 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.
- Muhyadi. 1991. *Organisasi Teori Struktur dan Proses*. Jakarta: Debdikbud.
- Nasution. *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Pendit, Putu Laxman, 2003, *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*, Jakarta : JIPFSUI.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*, Yogyakarta: Jurusan IPI Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmat, Jalaluddin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rimbarawa, Kosam dan Supriyanto. 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Samosir, Marianto. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Indeks.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan*, Yogyakarta: Gama Media.
- Subagyo, P. Joko. 1997. *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyanto. 2008. *Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah*. (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki.1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Surachmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1982.

- Sutarno, NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Perpustakaan mohon bantuan dan partisipasi Saudara untuk mengisi kuesioner dalam rangka penulisan skripsi yang sedang dilaksanakan dengan judul “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kab. Purworejo Jawa Tengah”.

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 ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Setiaji Nur Sasongko

## KUESIONER

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Usia : .....

Pekerjaan : .....

### **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.

SB - Sangat Baik

B - Baik

TB - Tidak Baik

STB - Sangat Tidak Baik

<b>DAFTAR PERNYATAAN</b>		<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>
A.	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )				
	1. Lokasi perpustakaan keliling mudah dijangkau				
	2. Kerapian koleksi perpustakaan keliling				
	3. Kenyamanan lokasi/tempat perpustakaan keliling				
	4. Fasilitas perpustakaan keliling yang memadai				
	5. Perlengkapan dan peralatan perpustakaan yang memadai.				
	6. Penampilan petugas perpustakaan keliling yang baik dan sopan				
	7. Petugas perpustakaan keliling memiliki fisik yang sehat				

B.	Kehandalan ( <i>reliability</i> )				
	8. Pelayanan dari petugas perpustakaan keliling yang cepat dan akurat				
	9. Kesungguhan petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan				
	10. Kesediaan petugas perpustakaan keliling dalam menanggapi keluhan pemustaka				
	11. Waktu pelayanan perpustakaan keliling				
	12. Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan keliling				
C.	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )				
	13. Ketepatan jam buka pelayanan perpustakaan keliling				
	14. Kesiapan dan kesigapan petugas perpustakaan keliling dalam memenuhi permintaan pemustaka				
	15. Kemampuan pihak perpustakaan keliling untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul				
	16. Kedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
	17. Petugas perpustakaan keliling dapat membimbing pemustaka yang membutuhkan informasi				
D.	Jaminan ( <i>assurance</i> )				
	18. Keterampilan petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan				
	19. Keahlian petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan				
	20. Petugas perpustakaan keliling memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu memberikan informasi apa saja kepada pemustaka				
	21. Kejujuran petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan				
	22. Kecermatan petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan				
	23. Petugas perpustakaan keliling bertingkah laku sopan dan dapat dipercaya				
E.	Empati ( <i>empathy</i> )				
	24. Petugas perpustakaan keliling sudah memberikan pelayanan terbaik				
	25. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan				
	26. Komunikasi petugas perpustakaan keliling dengan pemustaka				

	27. Keramahan petugas perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan				
	28. Keadilan petugas perpustakaan keliling kepada seluruh pemustaka dalam hal pelayanan				
	29. Petugas perpustakaan keliling selalu memahami kebutuhan pemustaka				
	30. Kesediaan petugas perpustakaan keliling untuk bekerja lebih lama dalam memberikan pelayanan				



**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 NIM : 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.

DILAKUKAN 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 dibubuh 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



**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

### Lampiran 3

#### Hasil Skoring Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan

#### Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan

#### Daerah Kab. Purworejo

##### 1. Variabel Bukti Fisik

Responden	BF1	BF2	BF3	BF4	BF5	BF6	BF7
1	4	2	3	2	2	2	2
2	3	2	1	1	1	2	1
3	4	3	4	2	2	3	2
4	4	2	2	1	1	2	3
5	3	2	3	2	2	2	2
6	3	3	4	2	2	2	2
7	4	3	3	3	4	2	3
8	4	3	2	2	2	3	4
9	3	2	2	2	2	2	1
10	4	1	1	1	1	2	1
11	4	3	2	2	2	3	2
12	4	3	3	3	4	2	2
13	3	1	2	1	1	2	1
14	4	4	3	4	4	4	3
15	4	3	4	2	2	4	2
16	4	2	2	2	2	2	2
17	3	3	2	2	2	3	2
18	4	4	3	4	3	3	3
19	3	2	2	2	1	3	3
20	4	3	2	1	2	2	2
21	4	3	2	2	2	2	2
22	3	2	2	2	2	2	1
23	4	3	3	4	2	2	2
24	3	4	2	1	2	2	2
25	3	2	2	1	2	3	2
26	3	3	2	2	3	4	2
27	4	3	2	2	2	4	3
28	4	2	2	1	2	2	2

29	4	2	2	1	1	2	1
30	4	2	3	3	3	3	3
31	4	3	4	3	3	3	4
32	3	3	2	3	3	3	4
33	4	4	4	3	3	4	4
34	4	4	3	2	4	3	4
35	3	3	2	2	4	4	3
36	3	3	2	2	3	4	3
37	4	3	4	3	4	4	4
38	4	3	4	3	4	4	4
39	3	3	4	3	4	4	4
40	4	3	3	4	3	4	4
41	4	3	3	4	3	4	4
42	4	3	4	3	2	4	3
43	3	3	3	4	4	3	4
44	4	3	4	3	4	4	4
45	4	3	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	3	4
47	3	3	4	3	4	4	4
48	4	3	3	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	4
51	4	3	3	4	4	4	4
52	3	3	4	3	3	4	4
53	4	3	4	3	2	3	3
54	3	4	3	2	4	4	3
55	3	4	3	4	3	4	3
56	3	3	4	3	4	4	4
57	4	3	3	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	3	3	4	3
60	4	4	4	3	4	4	4
61	4	3	4	3	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4
63	3	4	3	4	4	4	3
64	3	3	3	4	4	3	3
65	4	2	3	4	3	4	3
66	4	3	3	3	4	4	4
67	3	4	4	3	3	4	4
68	4	3	3	4	4	4	4
69	3	3	4	1	2	4	4

70	4	4	3	4	4	4	4
71	3	3	4	2	4	4	4
72	4	3	3	2	2	4	4
73	4	3	3	4	4	3	4
74	4	3	3	2	2	4	4
75	4	3	3	2	3	3	4
76	4	3	3	3	4	3	4
77	4	2	4	3	3	4	2
78	4	2	4	3	4	4	4
79	4	4	3	4	4	3	4
80	4	3	4	3	3	4	3
81	4	3	4	3	3	4	3
82	4	3	4	3	3	3	3
83	4	3	4	3	3	3	3
84	4	3	4	3	3	4	3
85	4	3	4	3	3	4	3
86	4	3	3	3	2	4	4
87	4	3	4	3	3	4	3
88	4	3	2	3	3	3	3
89	4	3	4	3	4	4	3
90	4	2	4	4	4	4	4
91	4	2	4	4	3	4	3
92	4	2	4	3	4	4	4
93	4	2	4	4	3	3	3
94	4	2	4	3	3	4	4
95	4	2	4	3	3	4	4
96	4	3	4	3	3	4	4
97	4	4	3	4	3	4	3
98	4	2	4	3	4	4	4
99	3	3	4	3	3	4	4
100	4	4	3	2	4	4	4

2. Kehandalan

Responden	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5
1	2	3	3	2	2
2	2	3	3	1	2
3	3	4	2	2	2
4	2	4	2	3	3
5	2	3	2	2	2
6	3	3	3	2	2
7	3	2	3	2	2
8	3	2	2	3	2
9	3	2	2	3	2
10	3	2	1	2	1
11	3	2	2	1	3
12	2	3	1	2	4
13	3	2	1	2	2
14	4	3	2	3	4
15	3	2	2	3	2
16	2	2	2	2	2
17	3	4	3	3	2
18	4	4	2	3	3
19	3	3	2	3	2
20	2	2	2	2	2
21	3	4	4	2	2
22	2	2	2	2	2
23	3	2	3	2	2
24	2	2	2	2	2
25	2	3	2	2	1
26	3	4	3	1	3
27	3	4	3	1	3
28	2	2	2	2	2
29	2	2	2	1	1
30	3	3	3	3	2
31	4	4	3	4	3
32	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	4
35	3	4	4	3	4
36	3	4	4	3	4
37	3	4	4	3	3

38	3	4	4	3	2
39	2	4	4	3	4
40	3	3	4	2	3
41	4	4	3	3	4
42	3	4	3	2	4
43	3	3	3	4	3
44	4	4	3	3	4
45	4	4	4	4	3
46	3	3	4	3	4
47	3	4	3	3	3
48	4	4	4	4	3
49	3	4	4	3	4
50	3	4	4	4	4
51	3	3	4	4	3
52	3	4	4	3	4
53	4	3	4	3	4
54	3	4	3	4	4
55	3	4	3	3	3
56	3	4	3	4	3
57	3	4	3	3	3
58	3	3	4	1	3
59	3	4	4	3	4
60	4	4	4	2	4
61	4	4	4	2	4
62	3	4	4	3	4
63	4	3	4	4	4
64	3	3	4	3	4
65	3	3	4	2	3
66	4	4	4	4	3
67	4	4	3	1	2
68	3	4	4	3	4
69	3	3	4	2	4
70	3	4	4	3	4
71	3	4	4	2	4
72	3	4	4	3	3
73	3	3	4	3	4
74	3	4	4	3	3
75	3	4	3	3	3
76	3	4	3	3	3
77	2	4	3	2	2
78	3	4	3	2	2

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

### 3. Daya Tanggap

Responden	DT1	DT2	DT3	DT4	DT5
1	2	3	2	2	2
2	2	3	3	3	1
3	2	3	2	3	2
4	3	2	3	1	3
5	3	3	2	3	3
6	2	3	3	3	3
7	2	3	3	2	3
8	3	3	2	4	3
9	2	3	3	2	3
10	3	2	1	2	2
11	3	3	2	3	3
12	3	2	3	4	3
13	3	2	3	2	2
14	4	4	3	3	3
15	3	3	3	2	2
16	2	4	2	2	2
17	3	4	2	3	3
18	1	4	3	3	3
19	4	2	3	3	2
20	2	3	2	2	1
21	1	4	3	3	3
22	2	2	3	2	2
23	2	3	2	3	3
24	2	3	2	2	1
25	3	2	2	2	2
26	2	3	3	3	2
27	2	3	3	3	2
28	2	3	1	2	1
29	1	2	2	2	2
30	4	3	3	4	2
31	4	3	3	3	3
32	3	4	3	4	3
33	4	4	3	4	4
34	3	3	3	4	3
35	4	3	3	3	4
36	4	3	3	3	4
37	4	3	4	3	3

38	4	3	4	3	3
39	4	3	3	4	4
40	4	4	3	4	2
41	4	3	3	3	3
42	4	3	3	4	3
43	4	4	3	4	3
44	4	3	3	3	4
45	4	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	3
48	4	3	3	4	3
49	4	4	3	4	4
50	4	4	3	4	4
51	4	3	3	4	4
52	4	4	3	4	3
53	3	3	3	4	3
54	3	4	3	4	4
55	4	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3
57	4	3	3	4	3
58	4	4	3	4	2
59	3	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4
62	3	4	3	4	4
63	3	4	4	4	3
64	3	2	3	3	3
65	3	2	3	4	3
66	4	3	4	4	3
67	4	2	4	4	1
68	3	3	4	4	3
69	4	4	3	4	3
70	4	3	4	4	4
71	4	4	2	3	3
72	4	4	3	4	3
73	4	4	3	3	4
74	4	3	4	4	3
75	4	4	3	4	4
76	4	4	3	4	4
77	4	3	3	4	4
78	4	4	3	4	4

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

**4. Jaminan**

Responden	JM1	JM2	JM3	JM4	JM5	JM6
1	3	3	2	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3
4	3	2	3	1	3	3
5	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	2	3
9	3	2	3	3	2	2
10	3	2	1	3	2	4
11	4	3	2	4	3	1
12	3	3	2	3	4	3
13	3	2	1	3	2	4
14	4	3	3	4	3	4
15	3	4	3	3	3	4
16	2	2	4	3	3	2
17	2	3	3	4	1	3
18	3	3	3	3	3	4
19	3	2	3	4	3	3
20	3	2	2	2	3	2
21	3	3	2	3	3	3
22	3	2	2	3	1	4
23	3	3	3	3	3	3
24	3	2	2	3	2	2
25	2	3	2	2	3	3
26	3	3	3	3	2	4
27	3	3	4	3	3	3
28	2	1	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3
31	3	3	4	3	3	3
32	3	3	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	4
34	3	3	2	3	3	4
35	3	3	4	4	3	4
36	3	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4

39	3	3	3	4	3	4
40	4	3	3	4	4	4
41	4	4	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	3	4
45	3	4	3	4	3	4
46	4	4	4	4	3	4
47	4	4	3	4	4	3
48	4	4	4	4	3	4
49	4	4	3	4	3	4
50	4	4	4	4	3	4
51	3	3	4	3	3	4
52	3	4	3	4	3	4
53	3	4	3	3	4	4
54	4	4	3	4	4	4
55	3	4	3	4	3	4
56	4	3	3	3	3	4
57	3	4	3	4	4	4
58	4	3	4	3	4	3
59	3	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	3	4	4
63	4	3	4	3	3	4
64	3	3	4	3	3	4
65	3	3	4	4	3	4
66	4	4	4	4	3	4
67	4	3	2	3	4	4
68	4	3	4	4	3	4
69	4	3	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4
71	4	3	3	4	4	4
72	4	3	3	4	4	4
73	4	3	4	4	3	4
74	3	3	4	4	3	4
75	3	3	3	4	4	3
76	3	3	3	4	3	4
77	3	4	3	3	2	3
78	3	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	4	3

80	4	4	4	4	3	3
81	4	3	4	4	3	4
82	4	3	2	3	3	4
83	4	3	2	3	3	4
84	4	3	4	3	4	3
85	4	4	4	4	3	3
86	3	3	3	3	3	4
87	4	3	4	4	3	3
88	4	3	3	4	4	4
89	4	3	2	4	4	4
90	4	3	4	3	4	3
91	4	4	4	3	4	4
92	4	4	4	3	4	4
93	3	4	4	4	3	4
94	4	4	3	4	3	4
95	3	3	3	4	3	4
96	4	3	3	4	4	4
97	3	3	4	4	4	4
98	4	3	4	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3
100	4	3	3	4	3	2

5. Empati

Responden	EM1	EM2	EM3	EM4	EM5	EM6	EM7
1	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	3	2	3	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3
4	3	2	1	2	3	3	3
5	2	2	2	3	2	2	3
6	3	3	2	3	3	3	4
7	3	2	3	3	3	2	3
8	3	3	3	3	4	3	4
9	3	2	3	2	2	2	4
10	2	2	2	2	3	2	3
11	3	2	3	2	2	3	4
12	2	3	3	3	2	2	3
13	2	2	2	3	3	2	4
14	3	3	2	3	4	3	3
15	3	3	2	3	3	2	3
16	2	3	2	2	3	2	4
17	3	3	4	3	3	2	3
18	3	3	3	3	4	4	4
19	4	3	2	3	4	3	4
20	2	2	2	2	3	2	2
21	3	3	3	3	3	2	3
22	2	2	2	3	2	3	4
23	3	2	3	3	3	2	3
24	2	2	2	2	3	2	2
25	2	3	1	3	2	2	3
26	2	3	3	4	3	2	3
27	3	2	2	3	3	2	3
28	2	2	1	2	2	2	3
29	1	1	2	2	2	2	2
30	3	4	3	4	3	3	3
31	3	4	3	4	3	3	3
32	3	4	3	3	4	3	3
33	4	4	3	3	4	3	3
34	3	3	4	3	3	3	4
35	3	4	3	3	4	3	4
36	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	3	3	4
38	3	3	4	4	4	3	2

39	4	4	4	3	4	4	4
40	3	4	3	3	4	4	4
41	4	4	3	3	4	3	3
42	3	3	4	4	3	4	3
43	4	3	4	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3
45	3	4	4	3	4	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	4	3	4
48	4	4	4	4	3	3	4
49	4	3	4	4	4	3	4
50	4	3	3	4	4	3	4
51	3	4	4	4	3	3	4
52	3	4	3	4	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3
54	4	4	3	4	2	3	4
55	4	4	3	4	3	4	3
56	3	4	3	3	3	3	3
57	3	4	3	4	4	3	3
58	4	3	4	3	4	4	3
59	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	3	4	3	4
64	3	4	3	3	4	3	2
65	3	4	4	3	2	2	4
66	3	4	4	4	3	3	3
67	4	4	4	3	4	4	4
68	4	3	3	4	3	4	3
69	3	4	4	4	3	3	4
70	4	4	3	4	4	4	3
71	4	3	4	4	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	4
73	4	4	3	3	4	3	3
74	4	4	4	4	3	4	4
75	4	3	3	3	4	3	4
76	4	4	4	4	3	3	4
77	4	3	3	4	3	3	3
78	4	4	4	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	4	4

80	4	4	3	4	4	4	3
81	3	4	3	4	3	4	3
82	3	3	3	2	3	2	3
83	3	3	2	3	2	3	2
84	4	3	4	3	4	3	3
85	4	3	4	3	4	3	3
86	4	4	3	4	3	3	3
87	4	3	3	2	3	2	4
88	2	3	4	3	4	3	4
89	3	4	3	4	3	3	3
90	3	4	3	4	4	3	4
91	4	4	3	3	4	4	3
92	4	3	4	4	4	4	3
93	3	3	2	3	4	4	4
94	4	3	3	4	3	4	2
95	4	4	3	4	3	4	4
96	4	4	3	4	3	3	4
97	3	4	3	4	3	4	3
98	4	3	4	3	2	4	3
99	3	2	4	4	4	4	4
100	4	3	4	3	3	2	4

## Lampiran 4

### Uji Validitas

#### 1. Bukti Fisik

		Correlations							
		BF1	BF2	BF3	BF4	BF5	BF6	BF7	TOTAL
BF1	Pearson Correlation	1	.203	.219	.309	.258	.083	.380*	.448*
	Sig. (2-tailed)		.282	.244	.096	.168	.661	.038	.013
BF2	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.203	1	.417*	.539**	.596**	.423*	.487**	.771**
BF3	Sig. (2-tailed)	.282		.022	.002	.001	.020	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BF4	Pearson Correlation	.219	.417*	1	.541**	.466**	.221	.283	.663**
	Sig. (2-tailed)	.244	.022		.002	.009	.241	.129	.000
BF5	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.309	.539**	.541**	1	.718**	.311	.450*	.826**
BF6	Sig. (2-tailed)	.096	.002	.002		.000	.094	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BF7	Pearson Correlation	.258	.596**	.466**	.718**	1	.302	.414*	.802**
	Sig. (2-tailed)	.168	.001	.009	.000		.105	.023	.000
TOTAL	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.083	.423*	.221	.311	.302	1	.460*	.580**
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.661	.020	.241	.094	.105		.010	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.380*	.487**	.283	.450*	.414*	.460*	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.038	.006	.129	.013	.023	.010		.000
TOTAL	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.448*	.771**	.663**	.826**	.802**	.580**	.709**	1

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

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

## 2. Kehandalan

Correlations						
	KH8	KH9	KH10	KH11	KH12	TOTAL
KH8	Pearson Correlation	1	.255	.137	.362*	.318
	Sig. (2-tailed)		.174	.470	.050	.086
KH9	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.255	1	.419*	.058	.378*
KH10	Sig. (2-tailed)	.174		.021	.762	.039
	N	30	30	30	30	30
KH11	Pearson Correlation	.137	.419*	1	-.151	-.042
	Sig. (2-tailed)	.470	.021		.425	.826
KH12	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.362*	.058	-.151	1	.085
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.050	.762	.425		.655
	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.318	.378*	-.042	.085	1
	Sig. (2-tailed)	.086	.039	.826	.655	
	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.666**	.757**	.474**	.436*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.016	.000
	N	30	30	30	30	30

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

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

### 3. Daya Tanggap

Correlations						
	DT13	DT14	DT15	DT16	DT17	TOTAL
DT13	Pearson Correlation	1	-.236	.063	.245	.126
	Sig. (2-tailed)		.209	.742	.192	.506
	N	30	30	30	30	30
DT14	Pearson Correlation	-.236	1	.033	.274	.215
	Sig. (2-tailed)	.209		.862	.144	.253
	N	30	30	30	30	30
DT15	Pearson Correlation	.063	.033	1	.197	.297
	Sig. (2-tailed)	.742	.862		.297	.111
	N	30	30	30	30	30
DT16	Pearson Correlation	.245	.274	.197	1	.312
	Sig. (2-tailed)	.192	.144	.297		.093
	N	30	30	30	30	30
DT17	Pearson Correlation	.126	.215	.297	.312	1
	Sig. (2-tailed)	.506	.253	.111	.093	
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.483**	.419*	.526**	.723**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.007	.021	.003	.000	.000
	N	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).

## 4. Jaminan

Correlations							
	JM18	JM19	JM20	JM21	JM22	JM23	TOTAL
Pearson Correlation	1	.309	-.030	.426 <sup>*</sup>	.311	.178	.575 <sup>**</sup>
JM18 Sig. (2-tailed)		.096	.877	.019	.094	.346	.001
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.309	1	.330	.356	.349	.329	.782 <sup>**</sup>
JM19 Sig. (2-tailed)	.096		.075	.054	.059	.076	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	-.030	.330	1	.158	.229	-.027	.523 <sup>**</sup>
JM20 Sig. (2-tailed)	.877	.075		.404	.223	.888	.003
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.426 <sup>*</sup>	.356	.158	1	-.059	.136	.565 <sup>**</sup>
JM21 Sig. (2-tailed)	.019	.054	.404		.756	.473	.001
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.311	.349	.229	-.059	1	-.092	.496 <sup>**</sup>
JM22 Sig. (2-tailed)	.094	.059	.223	.756		.628	.005
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.178	.329	-.027	.136	-.092	1	.481 <sup>**</sup>
JM23 Sig. (2-tailed)	.346	.076	.888	.473	.628		.007
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.575 <sup>**</sup>	.782 <sup>**</sup>	.523 <sup>**</sup>	.565 <sup>**</sup>	.496 <sup>**</sup>	.481 <sup>**</sup>	1
TOTAL Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003	.001	.005	.007	
N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## 5. Empati

		Correlations							
		EM24	EM25	EM26	EM27	EM28	EM29	EM30	TOTAL
EM24	Pearson Correlation	1	.483**	.283	.307	.564**	.506**	.431*	.780**
	Sig. (2-tailed)		.007	.130	.099	.001	.004	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EM25	Pearson Correlation	.483**	1	.257	.633**	.452*	.381*	.288	.760**
	Sig. (2-tailed)	.007		.170	.000	.012	.038	.123	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EM26	Pearson Correlation	.283	.257	1	.305	.200	.029	.159	.516**
	Sig. (2-tailed)	.130	.170		.101	.290	.879	.402	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EM27	Pearson Correlation	.307	.633**	.305	1	.243	.206	.155	.617**
	Sig. (2-tailed)	.099	.000	.101		.195	.276	.413	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EM28	Pearson Correlation	.564**	.452*	.200	.243	1	.463*	.174	.679**
	Sig. (2-tailed)	.001	.012	.290	.195		.010	.356	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EM29	Pearson Correlation	.506**	.381*	.029	.206	.463*	1	.488**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.004	.038	.879	.276	.010		.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EM30	Pearson Correlation	.431*	.288	.159	.155	.174	.488**	1	.579**
	Sig. (2-tailed)	.017	.123	.402	.413	.356	.006		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.780**	.760**	.516**	.617**	.679**	.650**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.001	
	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).

## Lampiran 5

### Uji Reliabilitas

#### Reliability

Notes		
Output Created		02-JUN-2013 02:30:36
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input Definition of Missing	DataSet1 <none> <none> <none> 30 User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.  RELIABILITY /VARIABLES=BF1 BF2 BF3 BF4 BF5 BF6 BF7 KH8 KH9 KH10 KH11 KH12 DT13 DT14 DT15 DT16 DT17 JM18 JM19 JM20 JM21 JM22 JM23 EM24 EM25 EM26 EM27 EM28 EM29 EM30 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Syntax		
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.02 00:00:00.01

[ DataSet1 ]

**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	30