

**PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA TENTANG FASILITAS DAN  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditujukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi



Disusun Oleh:  
Warastri Mutada Ngulandari  
13804247001

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA TENTANG FASILITAS DAN  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Warastri Mutada Ngulandari

NIM. 13804247001

Telah disetujui Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di depan  
TIM Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas  
Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 2 Agustus 2016

Dosen Pembimbing



Daru Wahyuni, M.Si.

NIP. 19681109 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

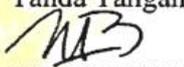
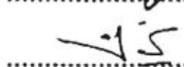
PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA TENTANG FASILITAS DAN  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PENGGUNALAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Oleh:

WARASTRI MUTADA NGULANDARI  
NIM. 13804247001

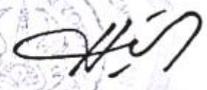
Telah dipertahankan di depan TIM Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada 22 Agustus 2016 dan dinyatakan LULUS.

Tim Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Kiromim Baroroh, M.Pd	Ketua Penguji		14-9-2016
Daru Wahyuni, M.Si	Sekretaris		14-9-2016
Dr. Endang Mulyani, M.Si	Penguji Utama		9-9-2016

Yogyakarta, 13 September 2016

Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan

  
Dr. Sugiharsono, M.Si.  
NIP. 19550328 198303 1 0024

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Warastri Mutada Ngulandari  
NIM : 13804247001  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan oleh orang lain, kecuali pada bagian tertentu saya ambil sebagai acuan. Apabila ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 2 Agustus 2016

Penulis



Warastri Mutada Ngulandari

NIM. 13804247001

## **MOTTO**

“Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap-siap (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung.” (QS. Al-Imran Ayat 200)

“Life isn’t about finding yourself, but life is about creating yourself” (Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhanaku ini kupersembahkan untuk:

Kedua orang tuaku tercinta Ibu Naning M. dan Bapak Ipong yang selalu mencurahkan doa dan kasih sayang dalam hidupku.

## **BINGKISAN**

Ku bingkiskan karyaku untuk:

1. Adik Dewi Puspita Ambarwulan yang selalu menjadi penyemangat di sela lelahku.
2. Indra P. yang selalu bersedia menjadi tempatku berkeluh kesah dan selalu menjadi penyemangat hingga selesainya karyaku ini.

**PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA TENTANG FASILITAS DAN  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**Oleh:  
WARASTRI MUTADA NGULANDARI  
13804247001**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 2) pengaruh persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 3) pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dengan populasi mahasiswa UNY dan sampel yang digunakan sebanyak 251 mahasiswa UNY pengguna perpustakaan pusat UNY. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 2) persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, 3) variabel fasilitas dan pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,432 dapat diartikan bahwa 43,2% kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan perpustakaan.

**Kata Kunci:** Fasilitas Perpustakaan, Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

**THE STUDENT PERCEPTION EFFECTS OF FACILITY AND LIBRARY  
SERVICE TO COLLEGE STUDENT SATISFACTION OF  
LIBRARY SERVICE CENTER  
IN YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY**

**By:**  
**WARASTRI MUTADA NGULANDARI**  
**13804247001**

**ABSTRACT**

*This study aims to find out the student's perception effect of 1) the facilities service to college student satisfaction as the user of UNY'S library service center, 2) the library's service to college student satisfaction as the user of UNY'S library service center and 3) the facilities and library's service to college student satisfaction as the user of UNY'S library service center. This research is an ex-post facto study and the sample which is used 251 college student as the user of UNY'S library service center. The data were analyzed by means of multiple regression. The results of the study show the student's perception effect of: 1) the facilities library's service has a significant and positive effect to college student satisfactions of UNY'S library services center, 2) the library's service has a significant and positive effect to college student satisfactions of UNY'S library services center, 3) the facilities and library's service variable are simultaneously affect to college student satisfactions of UNY'S library services center. The determination coefficient ( $R^2$ ) is 0,432 indicates that 43,2% of college student satisfactions of UNY'S library services center regarded by facilities and library's services.*

**Keywords:** *Facility of library, Service of library, College Student Satisfaction of UNY'S Library Services Center*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta” dengan lancar. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dekan FE UNY yang telah memberikan ijin untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah membantu banyak hal dalam penyelesaian tugas akhir skripsi.
3. Ibu Daru Wahyuni, M.Si., selaku Pembimbing Akademik dan pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dengan penuh perhatian, kesabaran dan ketelitian serta memberikan saran yang membangun untuk penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Endang Mulyani, M.Si., selaku Dosen Narasumber yang telah memberikan masukan untuk penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan.

6. Sahabat-sahabatku, Adia Rahma Yannisa, Amalia, Arif Darmawan, Desi Atika K, Fajar Esti Wulan S, dan Intan Puspa Rini yang selalu memberi bantuan dan masukan sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku Pendidikan Ekonomi 2012 Kelas A2 yang telah bersedia menjadi keluarga sedari awal perkuliahan.
8. Seluruh teman-temanku Pendidikan Ekonomi 2012 yang telah menjadi keluarga yang baik dalam masa perkuliahan. Semoga kesuksesan mengiringi langkah kita semua.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis telah berupaya sebaik mungkin dalam penulisan skripsi ini, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan guna memperbaiki skripsi ini.

Yogyakarta, 2 Agustus 2016

Penulis



Warastri Mutada Ngulandari

NIM. 13804247001

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Deskripsi Teori .....	10
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY .....	10
a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY .....	11
b. Manfaat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY .....	14
c. Dimensi Ukuran Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY .....	14
2. Persepsi Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY .....	16
a. Pengertian Persepsi .....	16
b. Syarat terjadinya Persepsi .....	16
3. Fasilitas Perpustakaan .....	17
a. Fasilitas Umum .....	18
b. Fasilitas Fisik .....	19
4. Pelayanan Perpustakaan .....	21
a. Pengertian Pelayanan .....	21
b. Faktor-faktor Pelayanan .....	22
c. Prinsip Pelayanan Publik .....	24
d. Standar Pelayanan Publik .....	25
5. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	27
a. Pengertian Perpustakaan .....	27

b. Unsur-unsur Pelayanan Perpustakaan .....	32
B. Penelitian yang Relevan .....	33
C. Kerangka Berfikir .....	36
D. Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Desain Penelitian .....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
C. Variabel Penelitian .....	40
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data .....	44
G. Instrumen Penelitian .....	45
H. Uji Coba Instrumen .....	48
I. Hasil Uji Instrumen .....	50
J. Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Deskripsi Tempat Penelitian .....	57
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	85
C. Keterbatasan Penelitian .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	43
2. Skor Alternatif Jawaban Instrumen .....	45
3. Kisi-kisi Instrumen Variabel Fasilitas Perpustakaan .....	46
4. Kisi-kisi Instrumen Variabel Pelayanan Perpustakaan .....	47
5. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan .....	47
6. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	50
7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	51
8. Kriteria Penilaian Kecenderungan Variabel .....	65
9. Kecenderungan Data Fasilitas Perpustakaan .....	66
10. Kecenderungan Data Pelayanan Perpustakaan .....	67
11. Kecenderungan Data Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan .....	69
12. Hasil Uji Normalitas .....	71
13. Hasil Uji Linearitas .....	71
14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
15. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
16. Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	74
17. Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	75
18. Hasil Menghitung Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
19. Hasil Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE) .....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Paradigma Penelitian .....	37
2. Diagram Kategorisasi Fasilitas Perpustakaan .....	66
3. Diagram Kategorisasi Pelayanan Perpustakaan .....	68
4. Diagram Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Angket Penelitian .....	92
2. Skor Instrumen Fasilitas Perpustakaan .....	97
3. Skor Instrumen Pelayanan Perpustakaan .....	103
4. Skor Instrumen Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan .....	109
5. Hasil Uji Validitas Instrumen Fasilitas Perpustakaan .....	118
6. Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Perpustakaan .....	118
7. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan .....	119
8. Hasil Uji Reliabilitas .....	120
9. Hasil Uji Normalitas .....	121
10. Hasil Uji Linearitas .....	121
11. Hasil Uji Multikolinearitas .....	122
12. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	123
13. Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	123
14. Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	123
15. Hasil Menghitung Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	124
16. Hasil Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE) .....	124
17. Dokumentasi .....	125
18. Surat Ijin Penelitian .....	128

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 salah satu tujuan berdirinya negara adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 Ayat 1, menyatakan bahwa:

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.

Warga negara yang cerdas dan bermutu tidak akan pernah terwujud tanpa adanya pendidikan. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan diri, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik serta meningkatkan taraf hidupnya. Selain itu pendidikan juga sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap warga negara. Sebagian kalangan bahkan menyebutkan bahwa pendidikan merupakan aset besar bagi masa depan suatu bangsa. Pendidikan di Indonesia sendiri terdiri dari beberapa jenjang yaitu: pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi dalam sistem pendidikan nasional, memegang peranan penting guna meningkatkan kualitas sumber daya

manusia Indonesia melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat seperti yang tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan dan fungsi pendidikan tinggi secara eksplisit telah dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999, bahwa yang menjadi tujuan perguruan tinggi adalah: (1) menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesi, (2) mengembangkan, menyebarluaskan ilmu pengetahuan serta mengupayakan kegunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Perpustakaan bagi dunia pendidikan menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, khususnya bagi suatu perguruan tinggi. Civitas akademika termasuk mahasiswa sangat membutuhkan berbagai informasi untuk keperluan akademik, sehingga perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi sudah sering dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi. Peranan perpustakaan pada perguruan tinggi sangatlah besar pengaruhnya bagi pemenuhan kebutuhan informasi pengguna khususnya mahasiswa, sebab perpustakaan merupakan salah satu sarana yang mendukung dan menunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Noerhayati (1987: 110) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang merupakan perangkat perlengkapan pusat dan bersifat *urgent* sebagai sarana penunjang program kegiatan di lingkungan perguruan tinggi yang mempunyai tugas pokok secara operasional dalam bidang pelayanan informasi. Perpustakaan juga merupakan bagian dari

kegiatan penyelenggaraan pendidikan dan penelitian yang bertujuan memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan serta mendukung, memperlancar dan mempertinggi kualitas pelaksanaan kegiatan proses belajar mengajar melalui layanan dan fasilitas yang disediakan.

Perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi merupakan salah satu sarana penunjang dalam menyediakan bahan informasi yang dibutuhkan pengguna yaitu *civitas akademika*. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat penting karena perpustakaan berperan sebagai jantung perguruan tinggi dalam menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan di perguruan tinggi yang menyediakan jasa layanan informasi dituntut tidak hanya fokus dalam memberikan pelayanan informasi dan fasilitas yang memadai tetapi juga harus memperhatikan reaksi dari pengguna informasi yang memanfaatkan layanan jasa perpustakaan. Pelayanan yang prima berdampak pada kepuasan pengguna (konsumen) perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan tersebut.

Tujuan utama konsumen mengkonsumsi barang atau jasa yang disediakan oleh produsen adalah kepuasan (*utility*). Terciptanya kepuasan konsumen dapat terjadi karena beberapa hal, antara lain: (1) kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh tujuan penyedia jasa dalam memberikan kebutuhan konsumen, (2) harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, (3) nilai produk atau jasa bagi konsumen yang sesuai atau tidak untuk dikonsumsi (Fandy T dan Anastasia D, 1995).

Beberapa hal tersebut dapat menjadi faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna layanan perpustakaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dapat terjadi apabila layanan yang diberikan kepada pengguna dapat memenuhi keinginan pengguna. Layanan yang dapat memenuhi keinginan pengguna antara lain, informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna, sikap dan perilaku petugas perpustakaan, serta adanya fasilitas yang berorientasi pada pengguna. Apabila faktor-faktor tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka tingkat kepuasan pengguna perpustakaan akan tinggi dan mereka akan bersedia melakukan pembelian ulang jasa serta terciptanya loyalitas konsumen/pengguna.

Kepuasan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa pelayanan, fasilitas dan ketersediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu perpustakaan sebagai penyedia jasa layanan informasi perlu mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan produk jasa yang disediakan. Kepuasan dipandang sebagai suatu hasil perbandingan dari yang dibutuhkan dengan layanan yang diperoleh.

Selain jasa pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pengguna, ada pula jasa yang lain berupa fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan merupakan sarana yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mendukung “transaksi informasi”. Adapun fasilitas yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi berupa buku, jurnal, majalah, koran dan materi yang lainnya serta fasilitas lain seperti tempat untuk membaca yang nyaman. Adanya fasilitas yang disesuaikan

dengan perkembangan zaman dan berbasis teknologi dapat merubah pandangan tentang perpustakaan yang hanya dipandang sebagai gudang buku. Perubahan tersebut dapat terlihat dari pengolahan buku, sirkulasi, administrasi dan penelusuran katalog yang sudah tidak lagi dengan sistem manual. Dengan demikian fasilitas perpustakaan mestinya selalu dikembangkan dan dipikirkan dengan matang karena fasilitas merupakan hal pokok yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan.

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan perguruan tinggi yang menyediakan berbagai fasilitas pendukung keberhasilan para mahasiswanya, salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan UNY memberikan pelayanan kepada *civitas akademika* terutama mahasiswa UNY. Perpustakaan UNY memiliki beberapa jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan, antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan skripsi, layanan penelitian, layanan terbitan berseri (majalah, jurnal dan koran), dan layanan tendon.

Observasi awal berkaitan dengan pelayanan perpustakaan pusat UNY telah dilakukan dengan melakukan wawancara pada beberapa mahasiswa. Beberapa mahasiswa tersebut mengungkapkan bahwa, kontribusi kinerja petugas pada layanan sirkulasi dan layanan referensi yang diberikan masih cenderung kurang memuaskan. Pelayanan yang kurang memuaskan dari petugas perpustakaan antara lain, pelayanan staf perpustakaan dalam melayani mahasiswa yang belum optimal dan juga fasilitas yang belum

memenuhi keinginan pengguna perpustakaan. Fasilitas yang dimaksud seperti, meja dan kursi yang tidak sebanding dengan banyaknya pengunjung, kondisi meja dan kursi yang sudah tidak nyaman untuk digunakan serta kondisi dan suasana gedung yang agak redup penerangannya. Fasilitas yang lain juga mengalami hal yang sama, seperti tas perpustakaan yang tidak sebanding dengan banyaknya pengunjung, mesin komputer pencari referensi buku kurang dan penataan rak atau lemari buku yang kurang jelas sehingga membingungkan mahasiswa dalam mencari buku atau referensi.

Kepuasan pengguna layanan perpustakaan yang cenderung belum optimal dapat ditentukan dari beberapa faktor. Dalam hal ini faktor yang dimaksud adalah fasilitas dan pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut nampaknya masih perlu adanya peningkatan fasilitas dan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan UNY, khususnya di kalangan mahasiswa.

Mahasiswa akan memiliki penilaian yang baik terhadap fasilitas dan pelayanan perpustakaan UNY, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka fasilitas dan pelayanan dinilai buruk dan kurang memuaskan. Dengan demikian, melihat dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh unit pelayanan terpadu perpustakaan UNY terhadap kepuasan yang diterima oleh pengguna perpustakaan, khususnya kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dengan mengambil

judul “Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat ditarik beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna layanan perpustakaan pusat UNY relatif masih rendah.
2. Pelayanan dan fasilitas di perpustakaan pusat UNY belum maksimal.
3. Pelayanan staf perpustakaan yang belum optimal.
4. Jumlah meja dan kursi yang tidak sebanding dengan jumlah pengunjung perpustakaan.
5. Penataan rak atau lemari buku yang kurang jelas sehingga membingungkan mahasiswa.
6. Mesin komputer masih kurang sehingga mahasiswa harus mengantri untuk mencari referensi.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka penelitian ini hanya akan dibatasi pada masalah yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut dibatasi pada fasilitas dan pelayanan perpustakaan UNY.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY?
2. Bagaimana pengaruh persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY?
3. Bagaimana pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
2. Pengaruh persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
3. Pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat kepada semua pihak.

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan.

Ilmu pengetahuan tersebut adalah pengembangan teori ekonomi mikro.

Pengembangan pengetahuan teori ekonomi mikro yaitu tentang teori

kepuasan (*utility*) bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi UNY pada

umumnya dan khususnya bagi mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas

Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

### 2. Secara Praktis

#### a. Bagi perpustakaan UNY

Dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas

pelayanan, fasilitas dan menerapkan strategi yang efektif sesuai

dengan kebutuhan dan keinginan.

#### b. Bagi pustakawan

Dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dalam memahami

perilaku pengguna perpustakaan.

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **A. Deskripsi Teori**

#### **1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Tujuan utama konsumen dalam mengkonsumsi suatu barang atau jasa adalah untuk memaksimalkan kepuasan total (*total satisfaction*). Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono, 2005: 195).

Dengan demikian kepuasan total yang diperoleh konsumen saat mengkonsumsi suatu barang atau jasa dapat didefinisikan sebagai kepuasan total yang diperoleh dari sejumlah item per periode waktu. Sehingga fungsi dari kepuasan total menunjukkan hubungan antara kepuasan total yang diterima melalui konsumsi barang atau jasa dengan tingkat konsumsi dari konsumen itu sendiri.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna atau dalam hal ini adalah kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan yaitu nilai kepuasan total yang diperoleh dari sejumlah item per periode waktu yang telah dilakukan melalui sejumlah konsumsi dari barang atau jasa dengan tingkat konsumsi yang mampu dikeluarkan oleh konsumen atau pengguna perpustakaan tersebut.

**a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terdapat 5 dimensi yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa, antara lain:

- 1) Kualitas produk. Pengguna akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa, pengguna akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional. Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap pengguna tersebut apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada penggunanya.
- 5) Biaya. Pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut M. Nur Nasution (2004: 104) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari perspektif dan

harapan pengguna yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pengguna ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk/jasa (instansi).
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk/jasa dari instansi maupun pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman yang menceritakan tentang kualitas produk/jasa yang akan dirasakan oleh pengguna itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pengguna, terutama pada produk/jasa yang beresiko tinggi.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran jasa mempengaruhi persepsi pengguna, dengan tidak membuat periklanan yang berlebihan dan secara aktual mampu memenuhi ekspektasi pengguna.

Prinsip pelayanan publik yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan juga dijabarkan dalam KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) menyatakan prinsip pelayanan publik yang dapat dijadikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur layanan, yaitu kemudahan tahapan layanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur layanan.

- 2) Persyaratan layanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan layanan sesuai dengan jenis layanannya.
- 3) Keadaan bahan pustaka, yaitu kondisi dan kelengkapan koleksi bahan pustaka yang dimiliki yang terdapat pada unit layanan sirkulasi perpustakaan, misalnya buku-buku yang tersedia lengkap, kerapian susunan buku yang ada di rak dan kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak.
- 4) Fasilitas layanan perpustakaan, yaitu tersedianya fasilitas pendukung dalam proses layanan perpustakaan, misalnya sarana Online Public Access Catalog (OPAC) untuk penelusuran koleksi buku menggunakan komputer, ruang baca, tempat penitipan tas dan mushola serta toilet.
- 5) Kenyamanan dan keamanan lingkungan perpustakaan, yaitu terjaminnya kondisi sarana dan prasarana lingkungan yang bersih, rapi dan teratur serta terjaminnya tingkat keamanan lingkungan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Dari banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, maka dalam penelitian ini hanya akan difokuskan pada faktor pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang didasarkan atas persepsi pengguna layanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta.

**b. Manfaat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Pada dasarnya tujuan suatu jasa adalah untuk menciptakan para pengguna yang puas. Terciptanya kepuasan pengguna dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah (Tjiptono, 2005: 140):

- 1) Terjalin relasi (hubungan) saling menguntungkan jangka panjang antara instansi dan penggunanya.
- 2) Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*.
- 3) Terciptanya loyalitas pengguna.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang berpotensi menarik pengguna yang baru.
- 5) Publik terhadap reputasi instansi menjadi lebih baik di mata konsumen serta diperoleh keuntungan atau laba yang meningkat.

**c. Dimensi Ukuran Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Pengukuran kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pengukuran kepuasan pengguna merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan pengguna apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Apabila pengguna merasa tidak puas terhadap suatu

pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.

Meskipun belum ada aturan atau kesepakatan mengenai cara mengukur kepuasan pengguna, namun Fandy Tjiptono (2004: 368-369) mengemukakan ada 6 indikator untuk pengukuran mengenai kepuasan konsumen, antara lain:

1) Kepuasan pengguna secara keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

2) Konfirmasi harapan

Kepuasan yang diukur langsung dari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan dan pengguna dengan kinerja secara aktual pada sejumlah dimensi penting.

3) Dimensi kepuasan pengguna

Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pengguna dan meminta untuk menilai jasa berdasarkan spesifikasi, seperti kualitas layanan

4) Ketersediaan untuk merekomendasi

Mengatakan hal-hal yang baik tentang instansi kepada orang lain dan merekomendasikan

5) Ketidakpuasan pengguna

Ketidakpuasan pengguna seperti melakukan komplain

6) Minat pembelian ulang

## **2. Persepsi Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

### **a. Pengertian Persepsi**

Persepsi berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *perception* yang berarti penglihatan, keyakinan, dan dapat dilihat atau dimengerti. Slameto (1995: 102) mengemukakan persepsi adalah proses menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat panca inderanya, yaitu indera pendengaran, peraba dan penciuman.

Bimo Walgito (1989: 53) juga menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui panca inderanya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses penerimaan, penafsiran, pemberian makna, tanggapan atau penilaian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera. Proses tersebut kemudian dilanjutkan dengan proses yang ada di dalam otak sehingga individu dapat menyadari dan memberikan makna terhadap objek dengan kemampuan individu.

### **b. Syarat terjadinya Persepsi**

Syarat terjadinya persepsi agar individu dapat menyadari

adanya persepsi (Bimo Walgito, 1989: 54) adalah:

- 1) Ada objek yang harus dipersepsi. Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar yang langsung mengenai alat indera atau datang dari dalam yang mengenai syaraf penerima (sinsoris) yang bekerja sebagai reseptor.
- 2) Ada alat indera atau reseptor yaitu merupakan alat untuk menerima stimulus.
- 3) Ada perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi

### **3. Fasilitas Perpustakaan**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu (Suharsimi Arikunto: 2010). Fasilitas dapat berwujud benda maupun uang, secara garis besar fasilitas dapat dibedakan menjadi dua komponen yaitu, fasilitas fisik dan fasilitas umum. Fasilitas fisik adalah segala sesuatu yang berupa benda atau yang dibendakan, biasanya mempunyai peranan untuk memudahkan dan melancarkan suatu usaha.

Fasilitas fisik yang berupa benda seringkali digunakan dalam praktik yang berfungsi sebagai penghubung antara teori dan praktik. Fasilitas yang dimaksud dalam hal ini adalah sarana prasarana yang diaplikasikan dan dikembangkan melalui media yang digunakan.

Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan atau yang memberikan kemudahan. Darmono (2001: 213) menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan adalah sejumlah peralatan, perlengkapan atau perabot perpustakaan. Maka salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menunjang kegiatan di perpustakaan perguruan tinggi adalah penyediaan fasilitas yang ada di perpustakaan. Perpustakaan sangat membutuhkan fasilitas sebagai sarana untuk melancarkan kegiatannya, menjalankan fungsinya dan mencapai tujuannya.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa defisini fasilitas perpustakaan adalah sejumlah peralatan dan perlengkapan yang berguna untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Adapun fasilitas yang dimaksud adalah sebagai berikut:

**a. Fasilitas Umum**

- 1) OPAC (*Online Public Acces Catalog*): Kegiatan pelayanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan dengan menggunakan pelataran komputer, serta katalog dalam bentuk OPAC. OPAC merupakan fasilitas yang terdapat di perpustakaan perguruan tinggi yang digunakan untuk mengakses informasi mengenai koleksi yang ada di perpustakaan. Basis program yang digunakan adalah *winisis*. *Winisis* merupakan suatu program khusus yang digunakan pada perpustakaan,

pusat-pusat informasi dan dokumentasi serta kearsipan (Abdul Rahman Saleh, 2010: 65).

- 2) Akses Internet (*wifi*): Akses *wifi* dapat dimanfaatkan mahasiswa untuk mencari informasi yang berhubungan dengan tugas-tugas perkuliahan dengan memanfaatkan titik-titik akses yang ada di perpustakaan dengan menggunakan alat pengakses informasi seperti *notebook*.
- 3) *Fotocopy*: Keberadaan fasilitas fotokopi memudahkan pengguna perpustakaan untuk memfotokopi suatu buku. Dengan demikian dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Diharapkan dapat menambah kenyamanan dan kemudahan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas perkuliahan atau hal-hal yang berhubungan dengan layanan-layanan yang ada di perpustakaan.
- 4) Ruang baca: Perpustakaan perguruan tinggi juga menyediakan ruang baca yang dapat digunakan mahasiswa untuk membaca, berdiskusi dan mengakses informasi dengan menggunakan *wifi*.

#### **b. Fasilitas Fisik**

- 1) Gedung atau ruangan

Kenyamanan ruang bagi pengguna perpustakaan merupakan hal yang dapat menunjang kegiatan membaca maupun kegiatan lainnya. Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang memiliki sub-sub sistem yang memiliki fungsi berbeda-beda.

Penataan ruang perpustakaan bertujuan untuk (Lasa, 2005: 148) antara lain:

- a) Memperoleh efektifitas kegiatan dan efisiensi waktu, tenaga dan anggaran.
  - b) Menciptakan lingkungan yang aman suara, nyaman cahaya, nyaman udara dan nyaman warna.
  - c) Meningkatkan kualitas pelayanan.
  - d) Meningkatkan kinerja petugas perpustakaan.
- 2) Lingkungan dan kondisi fisik tata ruang perpustakaan

Penataan ruang perpustakaan yang serasi, bersih dan tenang mempengaruhi kenyamanan pengguna perpustakaan untuk berada di perpustakaan. Untuk itu penataan ruangan perlu dilakukan secara hati-hati dan mempertimbangkan berbagai aspek agar kenyamanan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi.

Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional. Selain penataan ruangan yang menarik dan fungsional, perpustakaan juga harus memperhatikan lingkungan yang bersih, tenang dan nyaman. Lingkungan dan kondisi fisik yang bersih, nyaman dan tenang dapat memberi pengaruh yang positif bagi pengguna perpustakaan. Seperti di perpustakaan UNY yang sudah memperhatikan tata letak dan kondisi lingkungan bagi pengguna perpustakaan.

#### **4. Pelayanan Perpustakaan**

Pada instansi pemerintah maupun instansi perguruan tinggi, pelayanan yang baik perlu dilakukan untuk menciptakan kepuasan pengguna. Pelayanan yang baik harus diperhatikan dan dilakukan dengan efektif dan efisien demi tercapainya tujuan instansi pemerintah atau instansi perguruan tinggi.

##### **a. Pengertian Pelayanan**

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2008: 139) menyatakan bahwa:

“Layanan konsumen yaitu berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan hingga pembelian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen”.

Pelayanan konsumen bukan sebatas melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nina Rahmayanty (2013: 5) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan”.

Tanpa adanya konsumen, suatu instansi tidak berarti apa-apa, karena bergantung pada pengguna untuk bekerja dan menjadi sumber uang. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan aktifitas yang akan diberikan kepada pengguna dan pengguna akan merasakan secara langsung serta dapat menghasilkan keuntungan.

## **b. Faktor-faktor Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang memberikan sesuatu yang tidak berwujud namun bisa dirasakan hasil dari pelayanan tersebut oleh konsumen. Baik dan buruknya kualitas suatu pelayanan dapat dipengaruhi dari beberapa faktor yang dijadikan sebagai acuan. Batinggi dalam Giri Cahyono, 2008: 5 mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor antara lain:

### 1) Sistem, prosedur dan metode

Sistem kerja adalah rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu lingkaran yang saling berhubungan dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan. Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang saling berkaitan sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap yang harus dikerjakan dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Metode dalam kamus besar bahasa indonesia adalah cara yang teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki.

### 2) Personil

Personil adalah setiap orang yang menjalankan salah satu pekerjaan, fungsi, kewajiban, tugas, jabatan dan kerangka organisasi yang mempunyai fungsi atau kedudukan dalam organisasi untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi.

### 3) Sarana dan prasarana

Sarana dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Prasarana adalah barang atau benda yang tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Sarana dan prasarana merupakan media bagi personal untuk mewujudkan berbagai tujuan-tujuan kantor.

### 4) Masyarakat sebagai pengguna

Keberadaan masyarakat sebagai pengguna sangat penting demi terwujudnya tujuan-tujuan pelayanan. Masyarakat sebagai sasaran kegiatan merupakan salah satu dari empat faktor pelayanan. Masyarakat merupakan tujuan dari pelaksanaan pelayanan. Pelayanan dapat dinilai baik apabila masyarakat yang dilayani telah mendapat manfaat dari pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan terdiri atas beberapa faktor yang meliputi sistem, prosedur, metode, personil, sarana, prasarana dan masyarakat sebagai pengguna. Faktor-faktor tersebut menjadi penopang terselenggaranya suatu pelayanan. Apabila salah satu di antara faktor-faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan tidak akan bisa berjalan.

### c. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik yang dijelaskan oleh Nina Rahmayanty (2013: 88-89) adalah sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**d. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang baik sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan penerima pelayanan. Nina Rahmayanty mengemukakan tentang standar pelayanan (2013: 89-90), antara lain adalah sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dimaksud adalah bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi layanan

Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki.

## **5. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 pasal 1 tentang perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

### **a. Pengertian Perpustakaan**

Ada beberapa definisi perpustakaan menurut para ahli yang dapat menggambarkan tentang pengertian perpustakaan. Beberapa definisi tersebut adalah sebagai berikut:

Sulistyo Basuki (1991: 31) menyatakan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan bagian dari sebuah gedung atau gedung itu sendiri yang dipakai untuk menyimpan buku dan koleksi bahan pustaka yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan para pembaca.

Darmono (2001: 2) menyatakan bahwa perpustakaan adalah sebuah tempat kumpulan buku-buku atau tempat buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar siswa.

Ibrahim Bafadal (2008: 3) perpustakaan adalah unit kerja suatu badan tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pengguna.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja sebagai tempat untuk menyimpan koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu dalam

suatu ruangan yang digunakan oleh para pengguna layanan perpustakaan sebagai sumber informasi.

Adapun jenis-jenis perpustakaan berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 pasal 20, yaitu:

- 1) Perpustakaan Nasional
- 2) Perpustakaan Umum
- 3) Perpustakaan Sekolah/Madrasah
- 4) Perpustakaan Perguruan Tinggi
- 5) Perpustakaan Khusus

Salah satu jenis perpustakaan menurut undang-undang adalah perpustakaan perguruan tinggi atau sering disebut sebagai jantung perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran dan fungsi yang sangat penting bagi suatu perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi menurut buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi (1994: 3) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat dan melayani dengan berbagai sumber informasi khususnya kepada lembaga induk dan masyarakat akademis pada umumnya.

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Keputusan Kepala Badan Standarisasi Nasional No. 82/kep/bsn/9/2009 tentang penetapan empat Standar Nasional Indonesia adalah dengan menyediakan materi tentang perpustakaan dan akses informasi bagi pengguna untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya, perpustakaan perguruan tinggi harus memenuhi standar yang ditetapkan dalam UU RI No. 43 Tahun 2007 Pasal 24 Ayat 1 tentang Perpustakaan yang menyatakan bahwa setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan. Dalam Pasal 11 pada UU RI No. 42 Tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan bahwa standar nasional perpustakaan yaitu terdiri dari, standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar penyelenggaraan dan standar pengelolaan.

Menurut Rancangan Peraturan Pemerintah RI tahun 2009 tentang Standar Nasional Perpustakaan Pasal 6 Ayat 1 menyatakan bahwa jenis koleksi perpustakaan perguruan tinggi sekurang-kurangnya terdiri atas fiksi, nonfiksi, referensi, terbitan berkala, peta, alat peraga/praktik, muatan lokal dan hasil penelitian. Pada Pasal 7 Ayat 3 mengenai jumlah koleksi menyebutkan bahwa jumlah koleksi paling sedikit memiliki koleksi 2500 judul. Selain ketentuan pada Ayat 1 dan 3 perpustakaan harus memenuhi rasio kecukupan antara koleksi dan pemustaka.

Dalam Rancangan Peraturan Pemerintah RI Tahun 2009 tentang Standar Nasional Perpustakaan juga disebutkan bahwa setiap perpustakaan wajib memiliki sarana penyimpanan koleksi, sarana akses informasi dan sarana layanan perpustakaan. Sarana

penyimpanan koleksi sekurang-kurangnya berupa perabot, peralatan, perlengkapan sistem temu kembali bahan perpustakaan dan informasi. Sarana layanan perpustakaan sekurang-kurangnya berupa perabot dan peralatan sesuai dengan jenis layanan perpustakaan.

Standar pelayanan perpustakaan menurut Rancangan Peraturan Pemerintah RI Tahun 2009 tentang Standar Nasional Perpustakaan mengatur tentang sistem pelayanan dan jenis pelayanan. Sistem pelayanan terdiri dari sistem layanan perpustakaan terbuka dan sistem layanan perpustakaan tertutup. Sistem layanan perpustakaan ditentukan oleh masing-masing perpustakaan. Jenis layanan perpustakaan terdiri dari layanan teknis dan layanan pemustaka. Layanan teknis mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Layanan pemustaka mencakup layanan sirkulasi dan layanan referensi. Dalam melaksanakan layanan sirkulasi dapat menggunakan koleksi setempat maupun koleksi perpustakaan lain.

Menurut keputusan Kepala Badan Standarisasi Nasional No. 82/kep/bsn/9/2009 tentang penetapan empat Standar Nasional Indonesia menyebutkan bahwa macam-macam layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan sirkulasi, layanan pinjam antar perpustakaan, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna dan layanan penelusuran informasi. Standar-standar tersebut digunakan sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan dan pengembangan

perpustakaan. Standar-standar sebagaimana yang dimaksud adalah sangat penting untuk dipenuhi agar dapat memenuhi kepuasan pengguna.

Dari berbagai pendapat dan keterangan di atas dapat diketahui bahwa tugas dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi sangat penting dalam menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi harus memenuhi standar-standar yang ditetapkan. Penentuan standar-standar tersebut sangat penting untuk dilakukan agar dapat memenuhi kepuasan pengguna.

Sejak berdirinya Perpustakaan UNY juga tidak dapat terlepas dari sejarah berdirinya IKIP Negeri Yogyakarta, perpustakaan didirikan bertepatan dengan waktu berdirinya IKIP Negeri Yogyakarta yaitu pada tanggal 21 Mei 1964 yang kemudian tanggal tersebut dijadikan Dies Natalies UNY. Pada awalnya perpustakaan menempati salah satu ruang di Fakultas Ilmu Pendidikan yang saat itu jumlah pegawainya hanya 4 (empat) orang terdiri dari 1 orang kepala, 2 orang staf dan 1 orang pembantu umum. Pada Tahun 1970 perpustakaan pindah di Gedung Rektorat (sekarang Gedung Registrasi Lama) dengan luas bangunan 520 m<sup>2</sup> yang saat ini digunakan untuk ruang MKU dan Unit Layanan Bimbingan dan Konseling (UPBK). Adapun visi dan misi Perpustakaan Universitas

Negeri Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Visi :

“Sebagai penyedia informasi ilmu pengetahuan dan teknologi.”

Misi :

- Meningkatkan relevansi dan mutu pelayanan sistem perpustakaan terpadu kepada seluruh pemakai jasa di lingkungan universitas
- Menerapkan teknologi informasi, teknologi yang pada intinya bertumpu pada konsep otomasi
- Perpustakaan tidak hanya sebagai pemakai tetapi juga sebagai pemilik data dan informasi dalam rangka mendukung kerjasama dengan perpustakaan dan pusat informasi lain

#### **b. Unsur–unsur Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan pengguna, maka perpustakaan harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Soeatminah (1992: 17) mengemukakan bahwa pelayanan dapat dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

- 1) Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
- 2) Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
- 3) Benar, artinya pustakawan membantu pengguna sesuai dengan yang diinginkan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Darmono (2001: 136) yang menyatakan bahwa pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila:

- 1) Berorientasi pada pemakai
- 2) Layanan yang diberikan atas dasar keadilan dan merata
- 3) Layanan dilandasi dengan aturan yang jelas
- 4) Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan ketepatan, kecepatan dan kemudahan.

Fandy Tjiptono (2004: 58) mengatakan bahwa pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pengguna yang semakin melekat erat dan pengguna tidak berpaling pada instansi lain. Oleh karena itu perlu menguasai unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Kecepatan  
Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pengguna minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.
- 2) Ketepatan  
Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pengguna. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.
- 3) Keamanan  
Dalam melayani para konsumen diharapkan instansi dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya.
- 4) Keramahtamahan (penampilan)  
Dalam melayani para pengguna, pegawai instansi dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahtamahan sangat penting, apalagi pada instansi yang bergerak di bidang jasa.
- 5) Kenyamanan  
Rasa nyaman akan timbul apabila seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, instansi harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Abi Yoga Setyawan (2012) dalam skripsi yang berjudul “Kepuasan Pengguna Perpustakaan terhadap Layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Hasil penelitian diketahui bahwa para pengguna perpustakaan merasa puas (belum sangat puas) terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan BPAD Provinsi DIY yang ditunjukkan dengan rata-rata skor 7,13 (skala nilai 0,1–10). Terdapat satu unsur yang dinilai cukup

memuaskan (5,36) yaitu unsur kejelasan petugas layanan sirkulasi. Secara rinci kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di BPAD Provinsi DIY seluruhnya dalam kategori puas (memuaskan), tetapi skornya berbeda-beda yaitu sebagai berikut : prosedur layanan 7,56; persyaratan pelayanan 7,73; keadaan bahan pustaka 6,21; kedisiplinan petugas 6,62; tanggung jawab petugas layanan 7,06; kemampuan petugas layanan sirkulasi 7,42; kecepatan layanan 6,59; keadilan mendapatkan layanan 7,92; kesopanan dan keramahan petugas layanan 7,55; kewajaran biaya layanan 8,03; kepastian biaya layanan 7,78; kepastian jadwal layanan 7,58; fasilitas layanan 6,91; kenyamanan lingkungan layanan 7,25, keamanan layanan 7,33. Perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian Abi Yoga Setyawan yaitu tempat penelitian di BPAD Provinsi DIY sedangkan peneliti melakukan penelitian di perpustakaan UNY.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Irma Puspanti (2012) dalam skripsi yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Tentang Fasilitas dan Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta”. Hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi mahasiswa FIP tentang fasilitas di perpustakaan UNY dalam kategori baik dengan skor presentase sebesar 61,40% meliputi kelengkapan, tata ruang, koleksi dan layanan. Persepsi mahasiswa FIP tentang pelayanan di perpustakaan UNY dalam kategori yang baik dengan skor presentase sebesar 63,17% meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan dan penampilan. Persepsi mahasiswa FIP dengan fasilitas

dan pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna di perpustakaan UNY, hal ini ditandai dengan  $F_{hitung} > F_{table}$  ( $39,503 > 3,040$ ) pada taraf signifikansi sebesar 5%. Melalui perhitungan dengan SPSS Statistic 15.0 for Windows diperoleh persamaan regresi sebesar  $Y = 20,373 - 0,482X_1 + 0,228X_2$ . Perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian Irma Puspanti yaitu sampel penelitian adalah mahasiswa FIP sedangkan peneliti menggunakan sampel penelitian mahasiswa yang sedang berada di perpustakaan UNY.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Martono (2014) dalam skripsi yang berjudul “Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Lapangan Tenis *Indoor* Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang diterima oleh pengguna lapangan tenis *indoor* FIK UNY adalah memuaskan dengan presentase sebesar 73%. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna di lapangan tenis *indoor* FIK UNY adalah sebagai berikut : (1) *tangible* 70% artinya memuaskan, (2) *reliability* 74% artinya memuaskan, (3) *responsiveness* 76% artinya sangat memuaskan, (4) *assurance* 72% artinya memuaskan, (5) *emphaty* 77% artinya sangat memuaskan. Perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian Martono yaitu tempat penelitian di Lapangan Tenis *Indoor* FIK UNY sedangkan peneliti melakukan di Perpustakaan Pusat UNY.

### **C. Kerangka Berfikir**

#### **1. Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

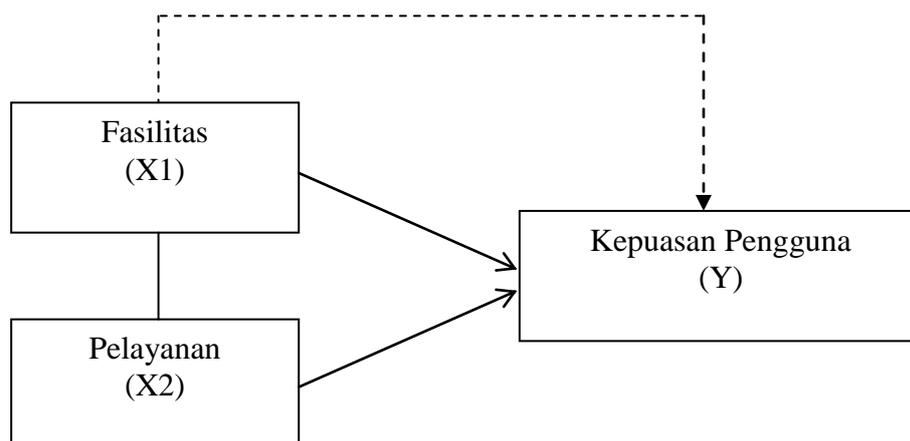
Fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan atau memberikan kemudahan bagi penggunanya. Fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan sangat penting bagi pengguna perpustakaan. Fasilitas tersebut dapat membantu pengguna dalam melakukan suatu kegiatan di perpustakaan. Dengan adanya fasilitas juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yang berada di perpustakaan tersebut. Tanpa adanya fasilitas dapat dikatakan sulit untuk melakukan suatu kegiatan. Oleh sebab itu dalam penelitian ini fasilitas dapat dikatakan akan mempunyai pengaruh yang positif bagi kepuasan pengguna perpustakaan.

#### **2. Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Pelayanan merupakan perihal atau cara melayani untuk memberikan kemudahan kepada pengguna perpustakaan. Dalam hal ini pelayanan dibutuhkan untuk mendukung terciptanya kepuasan pengguna. Tanpa adanya pelayanan yang baik maka kepuasan pengguna juga tidak akan terwujud sesuai dengan tujuan perpustakaan yaitu menyediakan pelayanan yang baik bagi para pengguna perpustakaan. Dengan demikian maka dalam penelitian ini pelayanan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

### 3. Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Kedua variabel di atas dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Kepuasan pengguna perpustakaan dapat dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan pengguna perpustakaan. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Sedangkan pelayanan yang baik dapat memberikan rasa aman pengguna dan dapat meningkatkan rasa puas pengguna terhadap perpustakaan yang digunakan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta. Skema paradigma dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan:

- > : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial/sendiri-sendiri.
- - - - -> : Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan/bersama-sama.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan penjelasan teori dan kerangka berfikir yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis desain penelitian *ex-post facto* karena model penelitian *ex-post facto* adalah model penelitian yang kejadiannya sudah terjadi sebelum penelitian dilaksanakan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data yang diperoleh diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan statistik.

Penelitian ini bersifat asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Penelitian ini mencari pengaruh variabel bebas fasilitas perpustakaan ( $X_1$ ) dan pelayanan perpustakaan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan ( $Y$ ). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda.

### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY” dilaksanakan di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta, yang beralamatkan di Kampus Karangmalang Jl. Colombo No. 1 Sleman Yogyakarta. Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan pada bulan April-Mei 2016.

### **C. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas perpustakaan ( $X_1$ ) dan pelayanan perpustakaan ( $X_2$ ). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta (Y).

### **D. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

#### **1. Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY merupakan persepsi mahasiswa atas kepuasan yang mereka peroleh dari adanya fasilitas dan pelayanan perpustakaan yang dirasakan oleh mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan adalah nilai kepuasan total yang diperoleh melalui sejumlah konsumsi jasa oleh konsumen atau pengguna perpustakaan. Sehingga fungsi dari kepuasan menunjukkan hubungan antara kepuasan total yang diterima melalui konsumsi jasa dengan tingkat konsumsi dari konsumen itu sendiri. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY adalah persepsi mahasiswa tentang prosedur peminjaman buku koleksi, prosedur pengembalian buku koleksi, prosedur perpanjangan buku koleksi, kelengkapan buku pada layanan sirkulasi, kerapian susunan buku pada layanan sirkulasi, kesesuaian penempatan buku dengan label pada layanan sirkulasi, kejelasan identitas petugas layanan perpustakaan, kewenangan petugas

layanan perpustakaan, keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna layanan perpustakaan, ketaatan petugas perpustakaan terhadap waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kesediaan petugas dalam membantu pengguna perpustakaan yang kesulitan, ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna layanan perpustakaan, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan dan kemampuan petugas dalam menenangkan pengguna setiap ada masalah.

## 2. Persepsi Fasilitas Perpustakaan

Persepsi fasilitas perpustakaan adalah persepsi mahasiswa terkait dengan sejumlah peralatan dan perlengkapan di perpustakaan UNY yang berguna untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Indikator yang digunakan untuk mengukur fasilitas perpustakaan adalah persepsi mahasiswa tentang fasilitas umum dan fasilitas khusus. Fasilitas umum meliputi, persepsi mahasiswa tentang OPAC yaitu kegiatan pelayanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan dengan menggunakan pelataran komputer, pendingin ruangan di setiap ruangan perpustakaan dan ruang baca yang dapat digunakan mahasiswa untuk membaca. Adapun fasilitas fisik yaitu meliputi persepsi mahasiswa tentang jumlah tas perpustakaan, jumlah meja dan kursi di ruang baca serta jumlah terminal listrik bagi pengguna *laptop*.

### 3. Persepsi Pelayanan Perpustakaan

Persepsi pelayanan perpustakaan merupakan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan petugas perpustakaan. Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan perpustakaan adalah persepsi mahasiswa tentang kemampuan petugas dalam kebersihan ruangan pelayanan perpustakaan, kemampuan petugas dalam kerapian ruangan pelayanan perpustakaan, kemampuan petugas dalam menjaga ketenangan ruangan pelayanan perpustakaan, kemampuan petugas dalam memberikan tempat penitipan barang yang aman dan memadai, kemampuan petugas menjaga keamanan pada saat pengguna perpustakaan melakukan persensi, kemampuan petugas pada saat pengguna perpustakaan melakukan pengambilan tas perpustakaan dan nomer penitipan serta kemampuan petugas dalam menjaga keamanan tempat parkir kendaraan bagi pengguna perpustakaan.

## **E. Populasi dan Sampel Penelitian**

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNY yang menggunakan jasa layana perpustakaan di Perpustakaan Pusat UNY. Jumlah pengunjung perpustakaan dari bulan Januari-Mei 2016 bisa dilihat pada tabel. Jumlah pengunjung perpustakaan tidak mengalami perubahan yang signifikan. Jumlah pengunjung yang paling besar terlihat pada bulan Februari 2016 yaitu sebesar 18.338 mahasiswa dan yang paling sedikit pada bulan Mei 2016 yaitu sebesar 13.069. Berdasarkan

jumlah tersebut, maka populasi yang digunakan akan diambil pada bulan Februari 2016 karena jumlah populasi yang paling besar.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan

Pengunjung Perpustakaan Tahun 2016 (orang)				
Januari	Februari	Maret	April	Mei
16.360	18.338	17.733	17.434	13.069

Sumber: Data Informasi Akademik Mahasiswa Perpustakaan UNY 2016

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari suatu populasi. Berdasarkan jumlah populasi yang paling besar dapat dikatakan bahwa pengguna jasa perpustakaan setiap hari adalah sekitar:

$$\frac{18.338 \text{ mahasiswa}}{29 \text{ hari}} = 632 \text{ mahasiswa/hari}$$

Sampel yang akan diteliti diambil dengan menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (2011: 78) dengan taraf kesalahan 5% atau dapat disebut dengan kepercayaan sampel 95%, perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*error level*) 5%

Maka akan diperoleh jumlah sampel sebanyak:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{632}{1 + 632 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = 245 \text{ mahasiswa per hari}$$

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling insidental*. Teknik ini digunakan karena pengambilan anggota sampel menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015: 124). Cara demikian dilakukan dengan asumsi anggota populasi pengguna Perpustakaan UNY adalah homogen atau dianggap sama karena mayoritas yang menggunakan jasa perpustakaan UNY adalah mahasiswa.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dengan menggunakan suatu alat tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2015: 203). Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar ataupun karya. Dokumen ini digunakan untuk memperoleh data mengenai jumlah mahasiswa UNY yang menggunakan jasa perpustakaan UNY dan dokumentasi kegiatan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan UNY.

##### **2. Angket (Kuesioner)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan/ Pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawab oleh sampel yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2015: 199). Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan bersifat tertutup. Jawaban dari pertanyaan/ Pernyataan yang ada dalam kuesioner sudah tersedia, responden hanya tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan dan menjawab sesuai dengan keadaan yang dirasakan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diberikan kepada mahasiswa sebagai responden yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan UNY.

#### G. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan penilaian skala *likert*. Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kristin Nicole Javaras (2004) mengemukakan dalam skala *likert*, terdapat 9 (sembilan) skala/pilihan alternatif jawaban. Sembilan skala tersebut terdiri dari Sangat Setuju Sekali (SSS), Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Agak Setuju (AS), Netral (N), Agak Tidak Setuju (ATS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) dan Sama Sekali Tidak Setuju (SSTS). Berikut adalah tabel yang menggambarkan skor pada setiap skala *likert*.

Tabel 2. Skor Alternatif Jawaban Instrumen

Pernyataan Positif (+)	
Alternatif Jawaban	Skor
Sama Sekali Tidak Setuju (SSTS)	1
Sangat Tidak Setuju (STS)	2
Tidak Setuju (TS)	3
Agak Tidak Setuju (ATS)	4
Netral (N)	5
Agak Setuju (AS)	6

Setuju (S)	7
Sangat Setuju (SS)	8
Sangat Setuju Sekali (SSS)	9

Instrumen penelitian berupa pedoman observasi dan angket yang disusun kemudian dikembangkan sendiri berdasarkan uraian yang ada dalam kajian teori. Adapun langkah-langkah penyusunan instrumen adalah membuat kisi-kisi yang terdiri dari variabel bebas (fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan) dan variabel terikat (kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta). Kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Instrumen Fasilitas Perpustakaan

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel fasilitas perpustakaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Variabel Fasilitas Perpustakaan

No	Sub Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
1	Fasilitas umum	a. Tersedia fasilitas penelusuran koleksi (OPAC) yang memadai	1, 2	6
		b. Tersedianya ruang baca	3, 4	
		c. Tersedianya penyejuk ruangan	5, 6	
2	Fasilitas fisik	a. Tersedia tas perpustakaan yang memadai	7, 8	6
		b. Tersedianya meja dan kursi di ruang baca	9, 10	
		c. Tersedianya terminal listrik untuk pengguna laptop	11, 12	

#### 2. Instrumen Pelayanan Perpustakaan

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel pelayanan

perpustakaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Variabel Pelayanan Perpustakaan

No	Sub Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
1	Prinsip pelayanan publik	a. Kebersihan ruangan pelayanan perpustakaan b. Kerapian ruangan pelayanan perpustakaan c. Ketenangan ruangan pelayanan perpustakaan	13, 14 15, 16 17, 18	6
2	Standar pelayanan publik	a. Penitipan barang yang memadai dan aman b. Tidak ada gangguan dalam mengantre presensi c. Tidak ada gangguan dalam mengantre pengambilan tas dan nomer penitipan d. Keamanan tempat parkir kendaraan bagi pengguna perpustakaan	19, 20 21, 22 23, 24 25, 26	8

### 3. Instrumen Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel kepuasan pengguna perpustakaan pusat Universitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pengguna Perpustakaan

No	Sub Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
1	Prosedur pelayanan sirkulasi	a. Prosedur peminjaman koleksi b. Prosedur pengembalian koleksi c. Prosedur perpanjangan buku	27, 28 29, 30 31, 32	6
2	Keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi	a. Kelengkapan buku yang ada pada pelayanan sirkulasi b. Kerapian susunan buku yang ada di rak c. Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	33, 34 35, 36 37, 38	6
3	Kejelasan	a. Kejelasan identitas	39, 40	4

No	Sub Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
	petugas pelayanan perpustakaan	petugas pelayanan perpustakaan b. Kewenangan petugas pelayanan perpustakaan	41, 42	
4	Kedisiplinan petugas pelayanan perpustakaan	a. Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna layanan perpustakaan b. Ketaatan petugas pelayanan perpustakaan terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	43, 44 45, 46	4
5	Tanggung jawab petugas pelayanan perpustakaan	a. Kesiediaan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan b. Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna layanan perpustakaan	47, 48 49, 50	4
6	Kemampuan petugas pelayanan perpustakaan	a. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan b. Petugas mampu menenangkan pengguna setiap ada masalah	51, 52 53, 54	4

#### H. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Hasil penelitian dapat dikatakan reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan juga reliabel.

## 1. Uji Validitas Instrumen

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan atau mengukur data juga valid yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur yang seharusnya diukur. Suatu instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Pengujian validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson dalam Husein Umar, 2011: 166 dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara x dan y

n : Jumlah responden

$\sum XY$  : Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X$  : Jumlah skor X

$\sum Y$  : Jumlah skor Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor Y

(Husein Umar, 2011: 166)

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabel atau biasa disebut dengan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila alat pengukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut dikatakan reliabel. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dicari dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*

(Suharsimi Arikunto, 2010: 239) yaitu:

$$r_n = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_n$  = Koefisien reliabilitas instrumen yang dicari

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah variansi skor butir soal ke-i

$i$  = 1, 2, 3, 4, ...n

$\sigma_t^2$  = Variansi total

Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan atau reliabel sebesar 0,6 atau lebih. Sebaliknya, jika instrumen memiliki nilai koefisien dibawah atau kurang dari 0,6 instrumen yang digunakan tersebut dikatakan tidak reliabel.

## I. Hasil Uji Instrumen

### 1. Hasil Uji Validitas

Setelah angket diujicobakan, kemudian angket diuji validitasnya untuk mengetahui butir pernyataan yang masih dapat digunakan untuk penelitian dan butir pernyataan yang gugur.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah Semua Item	Jumlah Item Gugur	Nomor Item Gugur	Jumlah Item Sahih
Fasilitas Perpustakaan	12	2	1, 6	10
Pelayanan Perpustakaan	14	1	8	13
Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan	28	2	10, 16	26

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa butir pernyataan angket yang gugur, yaitu nomor 1, 6,

8, 10 dan 16, sehingga butir pernyataan yang gugur tersebut tidak dapat digunakan lagi untuk mengambil data dalam penelitian.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas instrumen maka selanjutnya adalah menguji reliabilitas instrumen. Instrumen yang diuji reliabilitasnya hanya instrumen yang valid. Jumlah butir pernyataan yang valid untuk variabel fasilitas perpustakaan adalah 10 butir pernyataan, jumlah butir yang valid untuk variabel pelayanan perpustakaan adalah 13 butir pernyataan dan jumlah butir yang valid untuk variabel kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan adalah 26 butir pernyataan.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item Valid	Koefisien Alpha	Keterangan
Fasilitas Perpustakaan	10 Butir Pernyataan	0,762	Reliabilitas Tinggi
Pelayanan Perpustakaan	13 Butir Pernyataan	0,880	Reliabilitas Sangat Tinggi
Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan	26 Butir Pernyataan	0,936	Reliabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer diolah

Dari hasil uji reliabilitas di atas, instrumen Fasilitas Perpustakaan termasuk dalam kategori yang memiliki Reliabilitas Tinggi, sedangkan instrumen Pelayanan Perpustakaan dan Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan termasuk dalam kategori yang memiliki Reliabilitas Sangat Tinggi sehingga dapat digunakan untuk melakukan pengambilan data penelitian.

## J. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan supaya kesimpulan yang didapat tidak menyimpang dari kebenaran yang seharusnya. Maka sebelum melakukan analisis regresi berganda, perlu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas dengan bantuan SPSS *for windows*.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji dalam model regresi dengan kedua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dari masing-masing skor variabel dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* (Husein Umar, 2011: 181).

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui masing-masing variabel penelitian yang digunakan mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan (Ali Muhson, 2005: 59). Dalam melakukan uji linearitas digunakan program SPSS *statistics* dengan melakukan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Variabel dapat dikatakan mempunyai hubungan linier apabila mempunyai nilai signifikansi  $> 0,05$ .

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas yang terdapat pada model regresi. Model regresi sebaiknya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Pindyk dan Rubinfeld dalam Sidik dan Saludin (2009) mengemukakan bahwa dalam model regresi yang terdeteksi adanya multikolinearitas terjadi apabila korelasi kedua variabel bebas lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi dari salah satu atau kedua variabel bebas dengan variabel terikat. Deteksi multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai koefisien korelasi yang berpasangan diantara dua regresor. Koefisien korelasi dengan nilai kurang dari 0,8 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji terdapat ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisis uji Glesjer. Jika variabel independen secara signifikan dan secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependen maka tidak terdapat indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Dapat dikatakan memenuhi syarat ketika nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 ( $\geq 0,05$ ) (Ali Muhson, 2005: 61-64).

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui besarnya signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial), dengan menganggap variabel terikat lain bersifat konstan. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t : harga t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah responden

$r^2$  : koefisien kuadrat

(Sugiyono, 2015: 230)

### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan atau Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk menghitung besarnya perubahan nilai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel bebas. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel bebas

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan jika nilai nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

$$F = \frac{R^2 (n-m-1)}{m (1-R^2)}$$

Keterangan:

F : Harga F hitung

n : Jumlah Data

m : Jumlah Prediktor

R : koefisien korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat.

(Sugiyono, 2010: 286)

c. Menghitung Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat secara simultan.

$$R^2_{(1,2)} = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan:

$R^2$  : koefisien korelasi fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY

$b_1$  : koefisien prediktor fasilitas

$b_2$  : koefisien prediktor pelayanan

$X_1 Y$  : jumlah fasilitas dan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan

$X_2 Y$  : jumlah pelayanan dan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan

$Y^2$  : jumlah kuadrat kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan

d. Menghitung Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE)

1) Sumbangan Relatif

Sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus untuk mencari SR sebagai berikut:

$$SR\% = \alpha \sum xy / JK_{reg} (100\%)$$

Keterangan:

SR% : sumbangan relatif dari prediktor

A : konstanta

$\sum xy$  : jumlah produk antara x dan y

$JK_{reg}$  : jumlah kuadrat regresi

(Sutrisno Hadi, 2004:36)

2) Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor terhadap kriterium dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti. Adapun rumus sumbangan efektif (SE) sebagai berikut:

$$SE\% = SR\% \times R^2$$

Keterangan:

SE% : sumbangan efektif dari suatu prediktor

SR% : sumbangan relatif dari suatu prediktor

$R^2$  : koefisien determinasi

(Sutrisno Hadi, 2004: 39)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Tempat Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta**

Berdirinya Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta tidak terlepas dari sejarah berdirinya IKIP Negeri Yogyakarta. Perpustakaan UNY didirikan bertepatan dengan waktu berdirinya IKIP Negeri Yogyakarta pada tanggal 21 Mei 1964. Pada tanggal tersebut kemudian dijadikan sebagai Dies Natalies Universitas Negeri Yogyakarta. Pada awalnya perpustakaan UNY menempati salah satu ruang di Fakultas Ilmu Pendidikan yang pada saat itu jumlah pegawainya hanya 4 (empat) orang terdiri dari, 1 (satu) orang kepala, 2 (dua) orang staf dan 1 (satu) orang pembantu umum.

Pada Tahun 1970, perpustakaan UNY pindah di Gedung Rektorat yang saat ini digunakan untuk ruang MKU dan Unit Layanan Bimbingan dan Konseling (UPBK). Dengan SK Rektor Nomor 28/1970 mulai tanggal 1 Januari 1971 perpustakaan menjadi lembaga tersendiri yang statusnya langsung di bawah Rektor dan dipimpin oleh seorang Direktur Perpustakaan. Pada tahun 1978 perpustakaan mengalami perubahan status setelah dikeluarkannya SK Rektor Nomor 81/PT27R/C/78 menjadi suatu bagian dan dipimpin oleh Kepala Bagian di bawah Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Namun, perubahan terjadi lagi dengan diberlakukannya PP Nomor 5 Tahun 1980 tentang Organisasi

Perguruan Tinggi di Indonesia dan SK Mendikbud Nomor 0140/0/1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja di IKIP Yogyakarta. Dengan diberlakukannya PP Nomor 5 Tahun 1980 dan SK Mendikbud Nomor 0140/0/1983 tersebut, maka kedudukan perpustakaan UNY ditetapkan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor. Pembinaan sehari-hari dilakukan oleh Pembantu Rektor 1 serta pengelolanya terdiri dari Kepala Perpustakaan dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Sejak awal berdiri hingga sekarang Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta telah mengalami enam kali pergantian pimpinan (kepala) sebagai berikut:

- 1) Soeatminah
- 2) Dra. Sumardilah
- 3) Drs. Sri Marnodi
- 4) Drs. H. Rochmad Wahab, M.Pd.,MA.
- 5) Drs. Tatang Amirin
- 6) Sri Hartati, SH
- 7) Sukarjono, S.Sos

## **2. Visi dan Misi Perpustakaan**

Visi Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta adalah “sebagai penyedia informasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi”.

Adapun Misi Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan relevansi dan mutu pelayanan sistem perpustakaan terpadu kepada seluruh pemakai jasa di lingkungan universitas.

- b. Menerapkan teknologi informasi, teknologi yang pada intinya bertumpu pada konsep otomasi.
- c. Perpustakaan tidak hanya sebagai pemakai tetapi juga sebagai pemilik data dan informasi dalam rangka mendukung kerjasama dengan perpustakaan dan pusat informasi lain.

### **3. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta**

Diterbitkannya SK Mendikbud No. 0174/0/1995 UPT Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta bertugas memberikan informasi dan pelayanan kepada pengguna perpustakaan untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tugas ini selanjutnya dijabarkan menjadi lima fungsi, yaitu:

- a. Menyediakan dan mengolah bahan pustaka.
- b. Memberikan layanan dan pendayagunaan bahan pustaka.
- c. Merawat bahan pustaka.
- d. Memberikan layanan referensi.
- e. Melakukan urusan tata usaha perpustakaan.

### **4. Struktur Organisasi Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta**

Kedudukan perpustakaan sebagai Unit Pelayanan Terpadu (UPT) membuat Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Adapun pembinaan sehari-harinya dilakukan oleh Pembantu Rektor 1. Berdasarkan SK Mendikbud No. 0174/0/1995 Perpustakaan Pusat UNY terdiri atas Kepala Perpustakaan, Kepala Subag Tata Usaha Perpustakaan dan Kelompok Pustakawan. Dalam melaksanakan tugasnya, kegiatan

layanan perpustakaan disalurkan melalui 5 koordinator kegiatan layanan.

Koordinator kegiatan layanan tersebut antara lain:

- a. Koordinator layanan teknis, meliputi kegiatan: Seleksi bahan pustaka, pengadaan bahan pustaka, inventarisasi bahan pustaka, klarifikasi/tajuk subjek, deskripsi katalog, pasca katalog dan perawatan bahan pustaka.
- b. Koordinator layanan pemakai, meliputi kegiatan: Pengadministrasi keanggotaan, layanan sirkulasi, layanan referensi dan informasi serta layanan baca.
- c. Koordinator layanan khusus, meliputi kegiatan: layanan *electronic library*, layanan pendidikan pemakai, layanan penerbitan dan statistik.
- d. Koordinator teknologi informasi, meliputi kegiatan: pengelolaan *hardware*, pengelolaan *software* dan pengelolaan web.
- e. Koordinator kerjasama, meliputi kegiatan: kerjasama dengan seluruh Perpustakaan D.I. Yogyakarta, kerjasama dengan sesama perpustakaan perguruan tinggi negeri di seluruh Indonesia dan kerjasama dengan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia.

#### **5. Keanggotaan Unit Pelayanan Terpadu Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta**

Unit Pelayanan Terpadu Perpustakaan Universitas Negeri

Yogyakarta diperuntukkan bagi:

- a. Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta
- b. Dosen dan Karyawan Universitas Negeri Yogyakarta
- c. Masyarakat dari Luar Universitas Negeri Yogyakarta

Seluruh civitas akademika UNY berhak untuk menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan. Untuk menjadi anggota perpustakaan harus mendaftarkan diri dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Menunjukkan Kartu Mahasiswa yang masih berlaku.
- b. Aktivasi/registrasi anggota dilakukan setiap semester dengan menunjukkan KTA UPT Perpustakaan UNY atau KTM yang masih berlaku.

Pemustaka yang ingin meminjam buku datang sendiri (tidak boleh diwakilkan) dengan menunjukkan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan atau KTM dengan aturan sebagai berikut:

- a. Dosen selama 60 hari, maksimal 5 eksemplar.
- b. Mahasiswa dan Karyawan selama 14 hari, maksimal 4 eksemplar.
- c. Denda Rp. 300 perbuku tiap hari keterlambatan.
- d. Koleksi dapat diperpanjang maksimal 1x masa pinjaman.

## **6. Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta**

### **a. Layanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pelayanan pemakai. Layanan peminjaman bertugas mencatat semua hal yang terkait dengan peminjaman, mencakup data peminjam, koleksi yang dipinjam, dan waktu peminjaman. Prosedur peminjaman adalah sebagai berikut:

- 1) Mencari data bibliografi melalui jaringan katalog komputer (OPAC = *On-line Public Access Catalogue*) di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Perpustakaan Pusat UNY atau di situs <http://library.uny.ac.id/sirkulasi>.

- 2) Setelah data ditemukan, cari bahan pustaka tersebut pada ruang koleksi peminjaman (Lantai I).
- 3) Menyerahkan bahan pustaka & selipkan KTM atau KTA perpustakaan yg masih berlaku kepada petugas.
- 4) Setelah selesai diproses oleh petugas, pustaka yang dipinjam dan KTM atau KTA diserahkan kepada peminjam.

Layanan pengembalian meliputi kegiatan mencatat semua hal yang terkait dengan pengembalian, mencakup data pengembalian, koleksi yang dikembalikan, waktu pengembalian, termasuk memberikan sanksi denda apabila ada keterlambatan. Adapun prosedur pengembalian adalah sebagai berikut:

- 1) Peminjam menyerahkan bahan pustaka yang dipinjam dengan disertai Kartu Tanda Anggota Perpustakaan atau KTM.
- 2) Petugas akan melakukan proses pengembalian dan akan menyerahkan kembali Kartu Tanda Anggota Perpustakaan atau KTM apabila proses telah selesai.

b. Layanan Referensi

Layanan ini berada di Ruang 2.08 (Lantai II). Bentuk layanannya berupa bantuan secara langsung bersifat personal bagi mereka yang mencari dan membutuhkan informasi tertentu. Koleksi rujukan merupakan suatu buku atau publikasi, dimana seseorang dapat berkonsultasi untuk mencari fakta atau informasi tentang latar belakang objek, orang, atau peristiwa secara cepat dan mudah.

Kecepatan dan kemudahan tersebut dikarenakan buku rujukan informasinya dikemas secara sistematis dan khusus (alfabetis, kronologis, tabular, dan atau menurut kelompok tertentu/klasifikasi menurut topik/subyek/itemnya).

Bagian layanan ini juga memberikan petunjuk/informasi teknis tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara baik dan benar. Koleksi referensi/rujukan lazimnya hanya dibaca sebagian dan tidak untuk dibaca seluruhnya, sehingga koleksi rujukan tidak untuk dipinjamkan/dibawa pulang.

c. Layanan Skripsi, Tesis dan Disertasi

Layanan yang berada di Ruang 3.03 (Lantai 3) ini menyediakan koleksi Disertasi/Thesis/Skripsi. Karena keterbatasan ruangan, maka tidak semua koleksi Disertasi/Thesis/Skripsi dapat dipajang di ruang layanan. Pemanfaatan koleksi ini hanya untuk dibaca di tempat dan tidak dapat dipinjam dibawa pulang.

Selain itu UPT Perpustakaan UNY juga menyediakan koleksi Disertasi/Thesis/Skripsi dalam bentuk *softcopy* (.pdf) dan hanya bisa di akses di Ruang DIGILIB (lantai 3). Pemanfaatan Disertasi/Thesis/Skripsi dalam bentuk *softcopy* (.pdf) hanya dibaca dan tidak boleh dicopy/diunduh.

d. Layanan Jurnal atau Terbitan Berkala

Semua jenis terbitan berkala baik yang dilanggan maupun hadiah/pemberian/tukar menukar seperti: Jurnal ilmiah, majalah

ilmiah, tabloid, majalah populer dll baik yang berbahasa Indonesia maupun berbahasa asing ditempatkan di Ruang 2.08 (Lantai 2).

Majalah terbitan terbaru dipajang di rak pajangan (*display sheet*) dan untuk majalah yang telah dijilid dipajang di rak buku. Pemanfaatan koleksi majalah dilayani dengan cara dibaca di tempat serta dapat difotokopi. Prosedur peminjaman untuk difotokopi adalah sebagai berikut:

- 1) Mengambil terbitan berkala yang diperlukan.
- 2) Mengisi formulir bon pinjam fotokopi di meja petugas ruang dan meninggalkan KTM/KTA Perpustakaan.
- 3) Setelah selesai difotokopi, kembalikan pada petugas ruang dan menerima kembali KTM/KTA Perpustakaan.

e. Layanan Koleksi Digital

Layanan Koleksi Digital merupakan layanan dari UPT Perpustakaan UNY yang menyediakan koleksi Disertasi/Thesis/Skripsi dalam bentuk *softcopy* (.pdf) dan hanya bisa diakses di Ruang DIGILIB (lantai 3). Pemanfaatan Disertasi/Thesis/Skripsi dalam bentuk *softcopy* (.pdf) hanya dibaca dan tidak boleh dicopy/diunduh.

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

Penelitian yang berjudul Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta telah

dilakukan. Penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan Pusat UNY. Perpustakaan Pusat UNY beralamatkan di Kampus Karangmalang Jl. Colombo No. 1 Sleman Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada hari Senin, 16 Mei 2016. Penelitian dilakukan untuk mahasiswa UNY pengguna Perpustakaan Pusat UNY dengan jumlah responden sebanyak 251 mahasiswa selama 1 hari penelitian pada hari tersebut.

Deskripsi data penelitian dilakukan dengan melihat kecenderungan data dari pengkategorian skor masing-masing variabel. Dari skor tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam empat kategori. Pengkategorian dilakukan berdasarkan *mean* dan standar deviasi. Eko Putro Widoyoko (2009: 238) membedakan tingkat kecenderungan variabel yang dibedakan menjadi empat kategori yaitu:

Tabel 8. Kriteria Penilaian Kecenderungan Variabel

No	Rumus	Klasifikasi
1	$X > X_i + 1,8 \times sbi$	Sangat Tinggi
2	$X_i + 0,6 \times sbi < X \leq X_i + 1,8 \times sbi$	Tinggi
3	$X_i - 0,6 \times sbi < X \leq X_i + 0,6 \times sbi$	Sedang
4	$X_i - 1,8 \times sbi < X \leq X_i - 0,6 \times sbi$	Rendah
5	$X < X_i - 1,8 \times sbi$	Sangat Rendah

#### 1. Fasilitas Perpustakaan

Kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Fasilitas Perpustakaan terdiri dari 10 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 251 mahasiswa UNY. Perhitungan untuk mencari nilai kecenderungan Fasilitas Perpustakaan adalah sebagai berikut:

Jumlah butir	: 10
Penskoran	: 1 – 9
Nilai terendah	: $10 \times 1 = 10$
Nilai tertinggi	: $10 \times 9 = 90$

$$\begin{aligned} \bar{X}_i \text{ (Rerata ideal)} & : \frac{1}{2} (90 + 10) = 50 \\ sbi \text{ (Simpangan baku)} & : \frac{1}{6} (90 - 10) = 13,33 \\ 0,6 \times sbi & : 8,0 \\ 1,8 \times sbi & : 24,0 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat dibuat distribusi frekuensi dan kecenderungan data fasilitas perpustakaan yang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

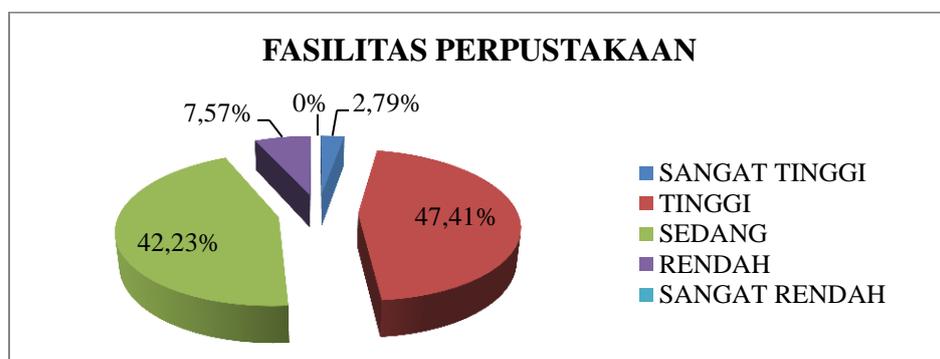
Tabel 9. Kecenderungan Data Fasilitas Perpustakaan

No	Skor	Frekuensi		Kategori
		Frekuensi	Persentase (%)	
1.	$x > 81,4$	7	2,79	Sangat Tinggi
2.	$63,8 < x \leq 81,4$	119	47,41	Tinggi
3.	$46,2 < x \leq 63,8$	106	42,23	Sedang
4.	$28,6 < x \leq 46,2$	19	7,57	Rendah
5.	$x \leq 28,6$	0	0,00	Sangat Rendah
Jumlah		251	100,00	

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa fasilitas perpustakaan bagi mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY masuk dalam kategori tinggi dan sangat tinggi mencapai 50,20%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa di mata mahasiswa pengguna layanan perpustakaan, fasilitas perpustakaan pusat UNY telah sangat memadai.

Berikut diagram kategorisasi fasilitas perpustakaan:



Gambar 2. Diagram Kategorisasi Fasilitas Perpustakaan

## 2. Pelayanan Perpustakaan

Kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan Perpustakaan terdiri dari 13 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 251 mahasiswa UNY. Perhitungan untuk mencari nilai kecenderungan Pelayanan Perpustakaan adalah sebagai berikut:

Jumlah butir	: 13
Penskoran	: 1 – 9
Nilai terendah	: $13 \times 1 = 13$
Nilai tertinggi	: $13 \times 9 = 117$
$\bar{X}_i$ (Rerata ideal)	: $\frac{1}{2} (117 + 13) = 65$
$sbi$ (Simpangan baku)	: $\frac{1}{6} (117 - 13) = 17,33$
$0,6 \times sbi$	: 10,4
$1,8 \times sbi$	: 31,2

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat dibuat distribusi frekuensi dan kecenderungan data pelayanan perpustakaan yang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

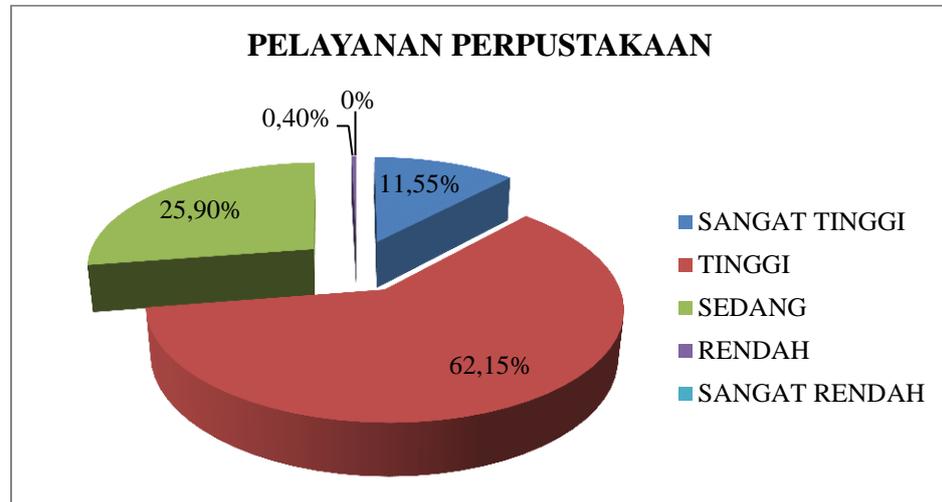
Tabel 10. Kecenderungan Data Pelayanan Perpustakaan

No	Skor	Frekuensi		Kategori
		Frekuensi	Persentase (%)	
1.	$x > 96,2$	29	11,55	Sangat Tinggi
2.	$75,4 < x \leq 96,2$	156	62,15	Tinggi
3.	$54,6 < x \leq 75,4$	65	25,90	Sedang
4.	$33,8 < x \leq 54,6$	1	0,40	Rendah
5.	$x \leq 33,8$	0	0,00	Sangat Rendah
Jumlah		251	100,00	

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kecenderungan data dari variabel pelayanan perpustakaan yaitu sebesar 73,70% yang termasuk dalam kategori tinggi dan sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan perpustakaan telah sangat memadai di mata mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Berikut

merupakan diagram hasil kategorisasi data pelayanan perpustakaan yang dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 3. Diagram Kategorisasi Pelayanan Perpustakaan

### 3. Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan

Kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan terdiri dari 26 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 251 mahasiswa UNY. Perhitungan untuk mencari nilai kecenderungan Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan adalah sebagai berikut:

Jumlah butir	: 26
Penskoran	: 1 – 9
Nilai terendah	: $26 \times 1 = 26$
Nilai tertinggi	: $26 \times 9 = 234$
$\bar{X}_i$ (Rerata ideal)	: $\frac{1}{2} (234 + 26) = 130$
$sbi$ (Simpangan baku)	: $\frac{1}{6} (234 - 26) = 34,66$
$0,6 \times sbi$	: 20,8
$1,8 \times sbi$	: 62,4

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat dibuat distribusi frekuensi dan kecenderungan data kepuasan mahasiswa pengguna

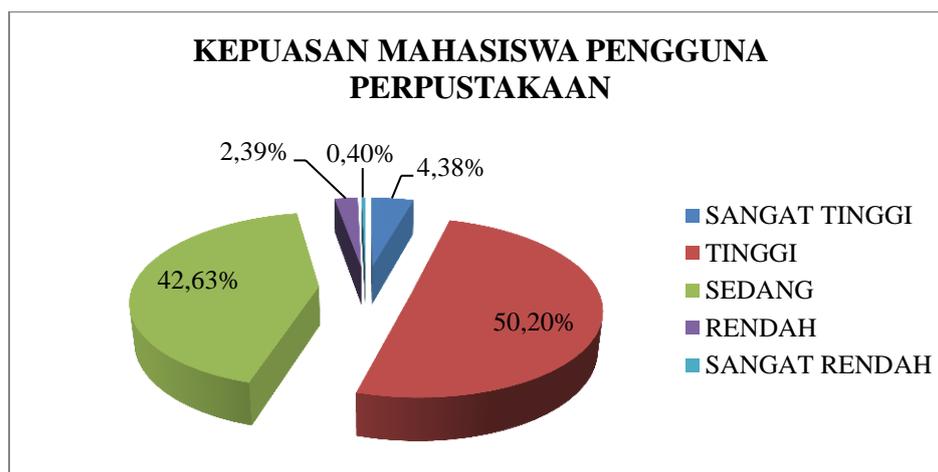
perpustakaan yang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 11. Kecenderungan Data Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan

No	Skor	Frekuensi		Kategori
		Frekuensi	Persentase (%)	
1.	$x > 192,4$	11	4,38	Sangat Tinggi
2.	$150,8 < x \leq 192,4$	126	50,20	Tinggi
3.	$109,2 < x \leq 150,8$	107	42,63	Sedang
4.	$67,6 < x \leq 109,2$	6	2,39	Rendah
5.	$x \leq 67,6$	1	0,40	Sangat Rendah
Jumlah		251	100,00	

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kecenderungan data dari variabel kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan termasuk dalam kategori yang tinggi dan sangat tinggi mencapai 54,58%. Dengan demikian mahasiswa pengguna layanan perpustakaan merasa sangat puas terhadap fasilitas dan pelayanan perpustakaan. Berikut merupakan diagram hasil kategorisasi data kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan:



Gambar 4. Diagram Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan

Setelah melakukan deskripsi data penelitian dengan melihat kecenderungan data masing-masing variabel, selanjutnya yang akan dilakukan adalah menganalisis data penelitian. Analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis. Uji prasyarat analisis tersebut meliputi Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis. Adapun uji asumsi klasik adalah sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan supaya kesimpulan yang didapat tidak menyimpang dari kebenaran yang seharusnya. Maka sebelum melakukan analisis regresi berganda, perlu dilakukan uji asumsi klasik yaitu antara lain dengan uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas dengan bantuan SPSS *for windows*. Berikut merupakan pengertian dari masing-masing uji yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji dalam model regresi dengan kedua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dari masing-masing skor variabel dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* (Husein Umar, 2011: 181). Berikut merupakan hasil pengujian dalam model regresi linear

berganda yang menggunakan uji normalitas dengan data yang telah diolah:

Tabel 12. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	251
Kolmogorov-Smirnov Z	0,439
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,990

Sumber: Data Primer diolah

Apabila nilai kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu sebesar 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya apabila nilai Asymp. Sig.  $\geq$  5% maka data berdistribusi normal. Berdasarkan tabel hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. sebesar 0,990 karena nilai Asymp. Sig.  $\geq$ 5% maka data yang diuji berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui masing-masing variabel penelitian yang digunakan mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan (Ali Muhson, 2005: 59). Dalam melakukan uji linearitas menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila mempunyai nilai signifikansi  $>0,05$ . Hasil uji linearitas yaitu:

Tabel 13. Hasil Uji Linearitas

Variabel		F	Sig.
Bebas	Terikat		
X1	Y	1,655	0,010
X2	Y	1,125	0,282

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan Sig. > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan linier.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas yang terdapat pada model regresi. Pindyk dan Rubinfeld dalam Sidik dan Saludin (2009) mengemukakan bahwa dalam model regresi yang terdeteksi adanya multikolinearitas terjadi apabila korelasi kedua variabel bebas lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi dari salah satu atau kedua variabel bebas dengan variabel terikat. Deteksi multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai koefisien korelasi yang berpasangan diantara dua regresor dengan nilai kurang dari 0,8 yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
X1	0,744	1,344	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,744	1,344	

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel hasil Uji Multikolinearitas dapat dikatakan bahwa asumsi tidak terdapat multikolinearitas terpenuhi dengan melihat dari nilai VIF yang kurang dari 4 dan nilai toleransi yang kurang dari 0,8 sehingga data tersebut terbebas dari gejala multikolinearitas dan analisis data dapat dilanjutkan.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji terdapat ketidaksamaan *variance dan residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisis uji Glesjer. Jika variabel independen secara signifikan dan secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependen maka tidak terdapat indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Dapat dikatakan memenuhi syarat ketika nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 ( $\geq 0,05$ ) (Ali Muhson, 2005: 61-64).

Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig.	Kesimpulan
1.	Fasilitas Perpustakaan	1,000	Tidak Terjadi
2.	Pelayanan Perpustakaan	1,000	Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel hasil Uji Heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa pada kolom nilai signifikansi (Sig.) menunjukkan angka  $> 0,05$  sehingga dapat dikatakan data yang diolah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui besarnya signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial), dengan menganggap variabel terikat lain bersifat konstan. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya

variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 16. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
	B	Std. Error		
FASILITAS PERPUSTAKAAN	0,182	0,053	3,448	0,001
PELAYANAN PERPUSTAKAAN	0,561	0,058	9,724	0,000

Sumber: Data Primer diolah

- 1) Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan uji t atau secara parsial dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi ( $b_1$ ) pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY diperoleh nilai sebesar 0,182. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 3,448 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Dengan koefisien regresi yang mempunyai tanda positif dan nilai signifikansi ( $p$ ) < 0,05 maka hipotesis pertama yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY” diterima.

2) Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

Hasil dari perhitungan secara parsial atau dengan uji t dapat dilihat bahwa koefisien regresi (b1) pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY memperoleh nilai sebesar 0,561. Pada taraf signifikansi 5% dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 9,724 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan koefisien regresi yang mempunyai tanda positif dan nilai signifikansi ( $p$ ) < 0,05 maka hipotesis kedua yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY” diterima.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan atau Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk menghitung besarnya perubahan nilai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel bebas. Berikut hasil uji simultan:

Tabel 17. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93,421	2	46,710	94,299	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	122,846	248	0,495		
	Total	216,266	250			

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F) di atas dapat dikatakan bahwa secara simultan variabel Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 94,299 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,000 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hipotesis ketiga yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY” diterima. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY.

c. Menghitung Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat secara simultan.

Tabel 18. Hasil Menghitung Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
_ 1	0,657 <sup>a</sup>	0,432	0,427	0,70381	1,959

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel hasil pengujian regresi ganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,432 atau 43,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 43,2% kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY di pengaruhi oleh fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 56,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Menghitung Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat dihitung besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Secara ringkas hasil perhitungan sumbangan relatif (SR) dan sumbangan efektif (SE) menghasilkan nilai yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 19. Hasil Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE)

VARIABEL	B	$\sum XY$	JK REG	$R^2$	SR	SE
X1	0,182	105,304	93,421	0,432	20,5%	8,9%
X2	0,561	132,400			79,5%	34,3%
TOTAL					100%	43,2%

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan tabel hasil Sumbangan Relatif di atas menunjukkan bahwa sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 20,5% untuk variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY, sedangkan untuk variabel pelayanan perpustakaan

terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY sebesar 79,5%. Untuk sumbangan efektif pada variabel fasilitas perpustakaan menunjukkan nilai sebesar 8,9% terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY, sedangkan sebesar 34,3% ditunjukkan dari variabel pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY. Total dari sumbangan efektif tersebut adalah sebesar 43,2% sehingga sebesar 56,8% kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1. Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Berdasarkan deskripsi data penelitian dapat diketahui bahwa kecenderungan fasilitas perpustakaan termasuk dalam kategori yang tinggi dan sangat tinggi mencapai 50,20%. Sehingga dapat dikatakan bahwa di mata mahasiswa pengguna layanan perpustakaan, fasilitas perpustakaan pusat UNY telah sangat memadai. Berdasarkan data yang diperoleh, fasilitas yang dinilai telah memadai berturut-turut adalah ukuran ruang baca yang sesuai dengan banyaknya pengguna perpustakaan, jumlah tas yang mencukupi bagi pengguna perpustakaan serta meja dan kursi yang mencukupi bagi pengguna perpustakaan. Namun ada pula fasilitas yang belum memadai seperti jumlah komputer yang digunakan sebagai katalog untuk pencarian buku koleksi dan

jumlah terminal listrik yang masih kurang memadai bagi mahasiswa pengguna perpustakaan. Perhitungan secara parsial menunjukkan pengaruh secara signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY yang dilihat dari nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,182.

Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% juga diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 3,448 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Pada koefisien regresi yang mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi ( $p$ ) < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Dengan demikian dapat dikatakan apabila probabilitas persepsi mahasiswa mengenai fasilitas perpustakaan pusat UNY membaik, maka dapat menyebabkan probabilitas kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY meningkat.

Hasil tersebut sesuai yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto: 1998 yang menyatakan bahwa “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu”. Hasil penelitian juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abi Yoga Setyawan (2012) dengan hasil yang memuaskan sebesar 6,91 pada fasilitas layanan dengan skala 0,1-10 terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di BPADProvinsi Yogyakarta. Dengan melihat hasil penelitian Abi Yoga Setyawan (2012) dapat dikatakan bahwa fasilitas

layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan dan pengguna perpustakaan akan datang secara berkelanjutan.

## **2. Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Berdasarkan deskripsi data penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan perpustakaan termasuk dalam kategori yang tinggi dan sangat tinggi mencapai 73,70%. Sehingga dapat dikatakan bahwa dimata mahasiswa pengguna perpustakaan, pelayanan perpustakaan telah sangat memadai. Dari data yang diperoleh, pelayanan perpustakaan yang dimaksud berturut-turut adalah lingkungan perpustakaan yang bersih, nyaman dan tenang bagi pengguna perpustakaan, keamanan dan kemudahan pengguna perpustakaan dalam melakukan presensi tanpa mengantre serta adanya keamanan dan tidak adanya gangguan dalam mengambil tas perpustakaan. Namun, sama halnya dengan fasilitas, pelayanan perpustakaan juga masih ada yang belum optimal seperti tempat penitipan barang bawaan pengguna perpustakaan yang belum begitu aman dan memadai bagi jumlah pengguna perpustakaan. Perhitungan secara parsial menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY yang diperoleh dari nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,561.

Dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% diketahui bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 9,724 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi

yang mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi ( $p$ )  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Dengan demikian dapat dikatakan apabila probabilitas persepsi mahasiswa mengenai pelayanan perpustakaan pusat UNY meningkat, maka dapat menyebabkan probabilitas kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY meningkat.

Hasil tersebut sesuai yang diungkapkan oleh Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2008: 139) yang menyatakan bahwa “Pelayanan merupakan aktifitas yang akan diberikan kepada pengguna dan pengguna akan merasakan secara langsung serta dapat menghasilkan keuntungan”. Hasil penelitian juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irma Puspanti (2012) dengan hasil yang memuaskan sebesar 63,17% pada pelayanan perpustakaan dengan skala 0,1-100%. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan dan secara berkelanjutan pengguna perpustakaan akan datang kembali ke perpustakaan FIP UNY.

### **3. Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian dengan Uji F yang diperoleh dari

$F_{hitung}$  sebesar 94,299 dan nilai signifikansi  $F$  sebesar 0,000 atau  $F < 0,05$ . Hasil pengujian regresi ganda juga menunjukkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,432 atau 43,2%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya sumbangan efektif dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Sumbangan efektif tersebut berarti bahwa 43,2% kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY di pengaruhi oleh fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 56,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk sumbangan relatif (SR) fasilitas perpustakaan memiliki nilai sebesar 20,5% yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY, sedangkan sebesar 79,5% kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY dipengaruhi oleh pelayanan perpustakaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abi Yoga Setyawan (2012) bahwa para pengguna perpustakaan merasa puas terhadap layanan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY dengan hasil skor rata-rata sebesar 7,13 pada skala nilai 0,1-10. Penelitian yang dilakukan Abi Yoga Setyawan pada tahun 2012 juga menunjukkan bahwa dengan adanya fasilitas perpustakaan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Demikian pula dengan pelayanan pegawai perpustakaan yang baik dapat membuat pengguna layanan perpustakaan merasa nyaman dan akan datang kembali ke BPAD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta secara berkelanjutan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,182. Pada taraf signifikansi 5% juga diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 3,448 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Koefisien regresi yang mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi ( $p$ )  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya fasilitas yang baik ternyata dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,561. Pada taraf signifikansi 5% juga diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 9,724 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi yang mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi ( $p$ )  $< 0,05$  maka dapat

dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Berdasarkan data penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh yang positif dan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian dengan Uji F yang diperoleh dari  $F_{hitung}$  sebesar 93,421 dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 atau  $F < 0,05$ . Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,432 atau 43,2%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya sumbangan relatif dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat. Sumbangan relatif tersebut berarti bahwa 43,2% kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY di pengaruhi oleh fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 56,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Adanya fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan yang baik ternyata mampu

meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan, kesimpulan di atas dapat diberikan saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Pengelola Perpustakaan**

Berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif, variabel fasilitas perpustakaan menunjukkan nilai sebesar 8,9% terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY, sedangkan sebesar 34,3% ditunjukkan dari variabel pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY. Nilai sumbangan efektif tersebut menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan perpustakaan masih belum memberikan kontribusi yang optimal, oleh karena itu diperlukan untuk melakukan peningkatan terhadap fasilitas dan pelayanan perpustakaan pusat UNY.

Hasil perhitungan sumbangan relatif juga menunjukkan persentase sebesar 20,5% untuk variabel fasilitas perpustakaan dan 79,5% untuk variabel pelayanan perpustakaan. Dengan melihat persentase tersebut yang harus difokuskan dalam hal ini adalah mengenai peningkatan fasilitas perpustakaan. Peningkatan fasilitas perpustakaan sebaiknya dilakukan dengan menambah jumlah komputer untuk penelusuran buku koleksi, menambah jumlah penerangan diruang baca dan menambah jumlah terminal listrik bagi mahasiswa pengguna

perpustakaan pusat UNY. Untuk peningkatan pelayanan perpustakaan sebaiknya ruangan mushola dan toilet lebih ditingkatkan kebersihannya serta meningkatkan keamanan tempat penitipan barang bawaan mahasiswa pengguna perpustakaan pusat UNY. Dengan adanya saran tersebut semoga dapat dipertimbangkan dalam menyusun rencana anggaran perpustakaan yang digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan perpustakaan.

## 2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa sebagai subjek dalam penelitian ini agar dapat memanfaatkan secara lebih optimal adanya fasilitas dan pelayanan perpustakaan pusat UNY. Dengan memanfaatkan secara optimal diharapkan mendapat kepuasan yang optimal sehingga perpustakaan pusat UNY dapat menjadi sarana bagi mahasiswa pengguna perpustakaan guna menambah ilmu dan wawasan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini hanya menunjukkan adanya pengaruh antara variabel fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. Bagi peneliti yang hendak melakukan pengembangan penelitian yang serupa, penulis menyarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Sehingga dengan adanya beberapa variabel lain yang belum diteliti

dapat menjadi wawasan dan pengetahuan yang baru dalam meningkatkan layanan perpustakaan pusat UNY.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Pada penelitian ini pengambilan data hanya didasarkan pada isian angket sehingga tidak dapat dihindari unsur kurang objektif dari responden ketika menjawab pertanyaan, seperti tergesa-gesa, hanya ikut-ikutan responden lain dan hanya asal cepat menjawab.
2. Faktor-faktor yang diteliti untuk mengetahui kepuasan pengguna perpustakaan pusat UNY dalam penelitian ini hanya ada dua variabel yaitu fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan. Meskipun antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat pengaruh yang signifikan, namun besar pengaruh yang dapat diberikan hanya sebesar 43,2% sehingga masih ada 56,8% faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh. 2010. *Membangun Perpustakaan Digital*. Jakarta. Cv Sagung Setu.
- Abi Yoga Setyawan. 2012. Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: UNY.
- Ali Muhson. 2005. Aplikasi Komputer. *Diktat*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bimo Walgito. 1989. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Eko Putro Widoyoko. 2009. *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi.
- Giri Cahyono. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Tesis*. Universitas Terbuka.
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003. "Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta". *Sosiosains*, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim Bafadal. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah cet ke-6*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Irma Puspanti (2012). Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan tentang Fasilitas dan Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: UNY.
- Keputusan Kepala Badan Standarisasi Nasional No. 82/kep/bsn/9/2009 tentang Penetapan Empat Standar Nasional Indonesia.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Javaras, Kristin Nicole. 2004. *Statistical Analysis of Likert Data on Attitudes. Thesis*. University of Oxford.
- Lasa Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta. Gama Media.
- Martono (2014). Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Lapangan Tenis Indoor Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: UNY.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Pustaka.
- Moh. Sidik Priadana dan Saludin Muis. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung. Alumni.
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Tujuan Perguruan Tinggi.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Ristiyanti dan John JOI Ihalauw. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Slameto. 1995. *Belajar dan faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta. Bhineka Cipta.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta. Kanisius.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sulistyo Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutrisno Hadi. 2004. *Metodologi Research: untuk penulisan Paper, Skripsi, Thesis dan Desertasi*. Yogyakarta. Andi Offset.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2007 tentang Standar Nasional Perpustakaan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Vincent Gaspersz. 1996. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Utilitas> diakses pada jam 10.23 tanggal 29 Oktober 2015.

<http://kbbi.web.id/fasilitas> diakses pada jam 13.00 pada tanggal 22 Februari 2016.

<http://kbbi.web.id/sarana> diakses pada jam 13.14 pada tanggal 22 Februari 2016.

[http://perpustakaan.uny.ac.id/sejarah\\_singkat](http://perpustakaan.uny.ac.id/sejarah_singkat) diakses pada jam 10.15 pada tanggal 23 Februari 2016.

[http://perpustakaan.uny.ac.id/visi\\_misi](http://perpustakaan.uny.ac.id/visi_misi) diakses pada jam 10.31 pada tanggal 23 Februari 2016.

<http://kbbi.web.id/metode> diakses pada jam 10.51 pada tanggal 29 Februari 2016.

<http://kbbi.web.id/pelayanan> diakses pada jam 11.38 pada tanggal 29 Februari 2016.

# LAMPIRAN

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta

Dalam rangka menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY**”, saya mohon kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan dalam kuesioner berikut.

Pada penelitian ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga saya berharap saudara/i dapat memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuesioner ini. Semua jawaban dan identitas saudara/i yang bersifat privasi akan saya simpan sebaik-baiknya. Atas kesediaan waktu yang diluangkan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Warastri Mutada N

NIM. 13804247001

## Angket Penelitian

### Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat UNY

---

#### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. NIM :
3. Jurusan :
4. Jenis Kelamin : (L/P)\* \*coret yang tidak perlu

#### B. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda ceklist (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan kenyataan yang saudara/i rasakan dan alami.

Keterangan:

- |                              |                                   |
|------------------------------|-----------------------------------|
| (SSS) : Sangat Setuju Sekali | (ATS) : Agak Tidak Setuju         |
| (SS) : Sangat Setuju         | (TS) : Tidak Setuju               |
| (S) : Setuju                 | (STS) : Sangat Tidak Setuju       |
| (AS) : Agak Setuju           | (SSTS) : Sama Sekali Tidak Setuju |
| (N) : Netral                 |                                   |

## KUESIONER

### 1. Fasilitas Perpustakaan

Pernyataan pada nomer 1-12 digunakan untuk mengungkapkan tentang fasilitas yang ada di Perpustakaan Pusat UNY

No	Pernyataan	SSS	SS	S	AS	N	ATS	TS	STS	SSTS
1	Fasilitas penelusuran buku koleksi menggunakan katalog komputer sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan									
2	Fasilitas jumlah komputer yang menggunakan katalog komputer sudah sesuai dengan banyaknya pengguna perpustakaan									
3	Ukuran ruang baca sudah sesuai dengan banyaknya pengguna perpustakaan									
4	Penerangan di ruang baca sudah bagus bagi pengguna perpustakaan									
5	Pendingin ruangan yang merata di seluruh ruangan perpustakaan									
6	Pendingin ruangan di ruang sirkulasi kurang									
7	Tas perpustakaan mampu membawa peralatan pengguna perpustakaan									
8	Jumlah tas perpustakaan mampu mencukupi pengguna perpustakaan									
9	Adanya fasilitas meja dan kursi yang memadai bagi pengguna perpustakaan									
10	Meja dan kursi mampu mencukupi jumlah pengguna perpustakaan									
11	Adanya terminal listrik bagi pengguna laptop di perpustakaan									
12	Terminal listrik mampu mencukupi bagi pengguna perpustakaan									

### 2. Pelayanan Perpustakaan

Pernyataan pada nomer 1-14 digunakan untuk mengungkapkan tentang pelayanan yang ada di Perpustakaan Pusat UNY

No	Pernyataan	SSS	SS	S	AS	N	ATS	TS	STS	SSTS
1	Petugas kebersihan lingkungan mampu menjaga ruangan perpustakaan tetap bersih									
2	Petugas kebersihan mampu menjaga ruangan mushola dan toilet tetap bersih									
3	Petugas perpustakaan mampu menata ruangan perpustakaan dengan rapi									
4	Petugas perpustakaan mampu menyusun ruangan perpustakaan sesuai dengan tata letak perpustakaan									
5	Petugas perpustakaan mampu menjaga ketenangan pengguna perpustakaan dengan									

	baik										
6	Petugas perpustakaan mampu menjaga lingkungan perpustakaan yang nyaman dan tenang serta memudahkan pengguna perpustakaan dalam menjalankan kegiatannya										
7	Petugas perpustakaan mampu menjaga ruangan penitipan barang bawaan pengguna perpustakaan dengan aman										
8	Petugas perpustakaan mampu menyiapkan ruangan penitipan barang bawaan pengguna perpustakaan dengan memadai										
9	Petugas perpustakaan mampu menjaga keamanan pengguna perpustakaan dalam melakukan presensi										
10	Petugas perpustakaan memberi kemudahan bagi pengguna perpustakaan dalam melakukan presensi tanpa mengantre										
11	Petugas perpustakaan mampu menjaga tidak adanya gangguan mengantre pada saat pengambilan tas perpustakaan										
12	Petugas perpustakaan mampu menjaga tidak adanya gangguan mengantre pada saat pengambilan nomer penitipan tas bagi pengguna perpustakaan										
13	Petugas keamanan mampu menjaga tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna perpustakaan dengan aman										
14	Petugas keamanan mampu menyediakan tempat parkir kendaraan bermotor bagi pengguna perpustakaan dengan memadai										

### 3. Kepuasan Mahasiswa Pengguna Perpustakaan

Pernyataan pada nomer 1-28 digunakan untuk mengungkapkan tentang kepuasan mahasiswa pengguna Perpustakaan Pusat UNY

No	Pernyataan	SSS	SS	S	AS	N	ATS	TS	STS	SSTS
1	Prosedur peminjaman buku koleksi di ruang sirkulasi mudah									
2	Jumlah buku koleksi di ruang sirkulasi memadai bagi pengguna perpustakaan									
3	Prosedur pengembalian buku sirkulasi mudah									
4	Persyaratan pengembalian buku mempermudah pengguna perpustakaan									
5	Fasilitas perpanjangan buku sirkulasi selama 2x14 hari menguntungkan pengguna perpustakaan									
6	Adanya persyaratan dalam memperpanjang buku sirkulasi									
7	Buku yang tersedia di ruang buku sirkulasi memadai bagi pengguna perpustakaan									



SKOR INSTRUMEN FASILITAS PERPUSTAKAAN														
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JML	RATA-RATA
1	7	7	8	8	8	9	8	3	8	7	8	8	89	7,42
2	4	4	7	6	6	4	4	3	7	7	7	3	62	5,17
3	7	6	8	9	7	9	7	3	7	7	7	3	80	6,67
4	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	64	5,33
5	7	4	7	7	7	3	7	7	7	7	7	4	74	6,17
6	9	6	6	6	5	5	7	6	6	6	7	6	75	6,25
7	6	6	7	8	7	8	8	7	7	8	5	4	81	6,75
8	8	7	9	8	8	7	9	9	8	9	9	8	99	8,25
9	7	5	7	7	6	5	8	4	7	6	6	6	74	6,17
10	8	7	9	9	9	3	7	6	6	6	8	6	84	7,00
11	7	3	7	6	7	7	6	3	7	7	1	3	64	5,33
12	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	80	6,67
13	7	3	2	8	2	8	7	7	6	6	6	7	69	5,75
14	7	5	7	7	6	5	8	4	7	6	6	6	74	6,17
15	7	2	7	7	7	7	7	6	7	7	4	2	70	5,83
16	4	4	5	5	3	8	6	5	7	5	5	4	61	5,08
17	6	4	8	8	8	9	7	7	7	4	3	3	74	6,17
18	8	7	9	8	8	7	9	9	8	9	9	8	99	8,25
19	9	7	5	8	8	8	8	5	4	4	4	4	74	6,17
20	7	5	7	8	6	4	9	4	8	9	4	4	75	6,25
21	7	4	5	7	6	3	6	3	5	7	5	3	61	5,08
22	6	6	6	7	9	3	7	6	7	8	7	5	77	6,42
23	7	3	3	3	3	3	7	7	7	7	7	3	60	5,00
24	9	7	4	9	7	3	7	7	7	6	7	4	77	6,42
25	7	4	4	7	6	8	8	6	4	3	8	3	68	5,67
26	7	7	7	7	4	8	7	3	7	6	8	3	74	6,17
27	6	6	7	9	7	8	6	2	7	7	6	2	73	6,08
28	3	9	4	4	4	5	6	8	8	8	8	9	76	6,33
29	8	3	7	8	6	3	8	3	4	7	7	4	68	5,67
30	8	3	9	9	9	3	8	9	9	8	7	6	88	7,33
31	8	4	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	61	5,08
32	6	3	7	9	5	9	7	5	6	5	7	1	70	5,83
33	7	4	7	8	8	4	8	4	8	8	8	4	78	6,50
34	4	3	7	7	4	7	7	3	7	7	7	3	66	5,50
35	7	6	7	8	6	5	9	6	7	8	4	2	75	6,25
36	4	3	3	8	8	5	7	3	5	3	5	3	57	4,75
37	7	3	7	7	2	7	6	5	6	6	6	5	67	5,58
38	7	4	5	7	7	3	7	5	7	5	6	3	66	5,50
39	6	6	6	7	7	4	7	4	6	6	4	3	66	5,50
40	7	3	7	7	7	5	5	3	5	5	7	3	64	5,33
41	7	3	7	7	2	7	6	5	6	6	6	5	67	5,58

SKOR INSTRUMEN FASILITAS PERPUSTAKAAN														
42	7	6	7	7	7	5	7	6	7	7	6	6	78	6,50
43	7	4	7	7	7	4	5	3	8	8	6	6	72	6,00
44	7	6	5	7	5	6	8	4	6	6	7	4	71	5,92
45	7	6	7	7	6	6	7	6	6	5	9	4	76	6,33
46	8	7	4	7	6	4	4	5	3	3	7	3	61	5,08
47	7	6	6	7	7	7	7	3	6	7	7	6	76	6,33
48	9	6	3	6	2	9	2	1	8	1	6	1	54	4,50
49	9	8	9	9	9	1	9	7	9	9	7	3	89	7,42
50	8	7	8	8	6	8	8	7	7	8	7	6	88	7,33
51	7	6	7	6	7	5	7	6	7	7	7	5	77	6,42
52	7	5	6	7	4	5	7	3	6	7	7	3	67	5,58
53	7	3	4	7	5	5	7	3	7	7	4	4	63	5,25
54	6	4	7	7	7	5	7	7	7	7	8	7	79	6,58
55	7	4	4	7	7	5	5	5	6	4	9	2	65	5,42
56	7	6	3	7	7	5	8	2	4	7	7	3	66	5,50
57	7	6	4	8	6	7	6	6	6	6	4	4	70	5,83
58	7	5	5	7	6	4	7	6	7	7	7	6	74	6,17
59	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	55	4,58
60	6	3	3	5	4	5	7	3	4	4	5	4	53	4,42
61	6	3	6	3	3	5	7	4	4	4	4	5	54	4,50
62	8	4	5	5	6	6	7	2	5	4	7	3	62	5,17
63	8	7	7	7	6	5	7	4	7	7	7	4	76	6,33
64	8	4	7	8	6	4	8	2	9	1	9	1	67	5,58
65	8	6	7	4	8	2	9	2	7	7	7	1	68	5,67
66	6	3	7	7	7	3	7	3	6	6	7	2	64	5,33
67	7	6	5	7	8	5	9	5	7	5	7	4	75	6,25
68	7	6	6	7	3	7	8	3	7	6	7	3	70	5,83
69	6	6	8	8	7	6	7	6	7	8	6	6	81	6,75
70	7	4	7	7	7	4	7	4	7	7	6	4	71	5,92
71	7	3	4	6	6	8	6	4	5	4	3	2	58	4,83
72	4	3	7	8	8	3	6	4	7	7	7	3	67	5,58
73	6	4	3	7	5	5	7	4	4	5	3	2	55	4,58
74	7	6	8	8	8	2	3	5	7	7	5	4	70	5,83
75	8	6	8	8	8	3	8	4	8	8	8	2	79	6,58
76	4	2	7	5	3	7	8	4	6	6	6	2	60	5,00
77	6	3	3	7	7	3	7	7	4	3	3	3	56	4,67
78	8	2	2	6	2	7	8	5	3	4	2	4	53	4,42
79	4	3	5	8	7	5	3	3	3	3	3	3	50	4,17
80	7	3	5	7	3	3	7	3	5	5	3	3	54	4,50
81	9	3	3	9	9	3	9	3	9	4	9	2	72	6,00
82	4	5	7	7	7	3	4	5	7	8	6	3	66	5,50
83	6	4	7	8	7	7	3	7	8	4	6	2	69	5,75
84	3	7	7	8	8	5	8	3	4	8	7	2	70	5,83

SKOR INSTRUMEN FASILITAS PERPUSTAKAAN														
85	7	6	5	7	7	5	5	6	3	3	6	3	63	5,25
86	6	6	4	8	8	4	7	8	7	4	7	4	73	6,08
87	8	5	7	8	8	5	9	5	7	7	6	4	79	6,58
88	6	3	6	6	7	7	8	7	3	3	3	3	62	5,17
89	3	7	7	8	8	5	8	3	4	8	7	2	70	5,83
90	7	4	7	7	3	7	8	3	7	5	6	6	70	5,83
91	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	9	6	82	6,83
92	7	2	6	5	7	3	5	7	8	5	9	4	68	5,67
93	3	3	7	6	3	7	7	2	2	3	5	3	51	4,25
94	7	4	7	7	4	7	7	3	7	3	1	1	58	4,83
95	7	7	8	8	4	8	8	5	7	7	1	1	71	5,92
96	7	8	4	4	6	3	8	9	3	6	8	4	70	5,83
97	7	7	6	7	8	6	7	4	8	8	4	4	76	6,33
98	6	3	7	9	3	3	3	3	8	8	8	3	64	5,33
99	6	4	4	7	5	5	4	4	5	7	7	4	62	5,17
100	7	6	7	7	6	5	7	5	5	4	5	3	67	5,58
101	9	7	6	7	6	5	8	7	7	7	7	4	80	6,67
102	7	2	7	7	4	7	7	3	7	7	7	3	68	5,67
103	6	3	6	6	7	5	7	3	5	5	7	3	63	5,25
104	7	4	4	4	3	7	7	7	6	6	7	3	65	5,42
105	7	6	8	7	7	6	8	7	7	8	8	7	86	7,17
106	5	1	7	7	3	7	7	7	7	7	6	6	70	5,83
107	9	4	4	4	6	5	6	4	4	4	4	4	58	4,83
108	9	6	7	5	3	7	5	5	6	6	5	5	69	5,75
109	4	3	4	7	7	3	7	3	3	3	3	3	50	4,17
110	9	3	7	6	6	4	7	4	7	7	4	2	66	5,50
111	9	3	7	6	6	4	7	4	7	7	4	2	66	5,50
112	7	4	5	4	7	5	6	3	7	4	2	1	55	4,58
113	7	4	5	4	6	4	5	2	6	3	2	1	49	4,08
114	8	3	7	9	4	6	7	3	8	8	7	6	76	6,33
115	8	6	7	5	5	4	8	5	7	7	7	3	72	6,00
116	7	5	7	8	7	7	8	5	7	7	3	3	74	6,17
117	8	4	5	7	3	7	3	7	7	3	7	3	64	5,33
118	7	4	4	6	4	4	3	3	5	4	7	3	54	4,50
119	9	4	8	9	7	5	8	4	8	6	9	6	83	6,92
120	8	6	6	8	5	5	9	8	7	6	4	4	76	6,33
121	7	3	3	6	4	7	8	4	4	3	7	3	59	4,92
122	4	3	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	73	6,08
123	7	5	9	9	9	9	9	9	9	9	1	1	86	7,17
124	7	2	2	2	7	2	9	1	3	2	9	2	48	4,00
125	7	3	7	7	7	4	7	4	7	7	7	3	70	5,83
126	7	6	6	7	7	4	6	3	5	6	6	2	65	5,42
127	8	7	7	8	7	7	6	5	7	7	6	2	77	6,42

SKOR INSTRUMEN FASILITAS PERPUSTAKAAN														
128	5	5	7	7	8	3	5	5	3	3	5	4	60	5,00
129	6	4	6	7	2	7	7	2	5	7	7	2	62	5,17
130	7	2	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	74	6,17
131	7	7	7	7	7	4	7	4	7	5	7	4	73	6,08
132	7	3	7	7	7	6	7	3	3	3	7	2	62	5,17
133	7	4	7	7	5	5	7	4	4	4	7	3	64	5,33
134	7	3	6	7	7	6	8	2	7	6	7	2	68	5,67
135	7	7	8	8	7	7	9	1	7	8	6	3	78	6,50
136	8	2	6	8	8	7	8	2	7	7	7	2	72	6,00
137	9	1	5	5	6	5	9	1	5	5	5	4	60	5,00
138	3	4	7	7	6	6	8	7	7	7	4	4	70	5,83
139	4	3	9	9	9	9	9	4	9	9	9	3	86	7,17
140	8	8	6	7	7	7	6	4	7	6	4	4	74	6,17
141	4	3	9	9	9	9	9	4	9	9	9	3	86	7,17
142	9	8	8	8	6	6	9	9	9	9	6	6	93	7,75
143	8	4	7	8	7	7	8	4	8	8	7	4	80	6,67
144	7	3	8	9	8	8	9	3	8	8	8	2	81	6,75
145	6	6	7	8	7	8	8	7	7	8	5	4	81	6,75
146	5	5	6	5	4	6	7	4	6	5	6	3	62	5,17
147	7	4	5	7	7	5	6	4	5	5	7	3	65	5,42
148	6	1	7	7	4	7	6	3	7	7	7	1	63	5,25
149	4	6	7	8	6	7	7	4	8	8	7	3	75	6,25
150	5	4	6	5	7	5	7	7	5	9	9	4	73	6,08
151	6	5	4	6	6	7	8	7	7	6	7	6	75	6,25
152	6	1	7	7	4	7	6	3	7	7	7	1	63	5,25
153	7	4	5	7	6	5	5	3	7	5	7	6	67	5,58
154	9	6	6	9	9	9	9	8	7	8	7	7	94	7,83
155	8	7	9	7	9	2	5	1	3	3	9	2	65	5,42
156	9	6	4	7	7	6	6	9	9	3	4	4	74	6,17
157	7	3	3	7	3	7	7	3	7	5	7	2	61	5,08
158	7	3	7	7	3	7	7	3	6	4	3	3	60	5,00
159	8	3	8	6	4	7	7	3	4	4	5	4	63	5,25
160	8	6	8	8	9	3	7	2	7	7	7	3	75	6,25
161	9	9	8	8	8	8	6	7	6	7	5	4	85	7,08
162	7	6	8	8	8	4	9	6	6	6	4	1	73	6,08
163	8	3	7	7	4	6	7	3	7	6	7	3	68	5,67
164	8	4	7	7	4	9	6	4	7	7	8	4	75	6,25
165	8	4	6	7	6	7	7	4	3	3	7	4	66	5,50
166	7	3	5	7	3	3	5	3	3	3	4	3	49	4,08
167	9	6	4	7	7	6	6	9	9	3	4	4	74	6,17
168	5	4	7	7	7	7	5	7	7	7	6	2	71	5,92
169	7	7	7	7	6	7	5	5	5	5	5	6	72	6,00
170	6	1	1	6	3	7	7	1	6	2	2	3	45	3,75

SKOR INSTRUMEN FASILITAS PERPUSTAKAAN														
171	7	3	3	7	3	7	7	3	7	5	7	2	61	5,08
172	6	3	4	6	3	7	7	3	6	7	8	3	63	5,25
173	7	7	7	4	7	4	7	7	7	7	7	4	75	6,25
174	7	3	2	7	4	7	8	1	8	8	8	3	66	5,50
175	6	3	8	8	8	7	7	7	7	7	6	6	80	6,67
176	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	5	5	73	6,08
177	2	1	4	8	8	6	3	2	7	6	4	1	52	4,33
178	6	1	6	7	7	4	7	3	7	7	7	3	65	5,42
179	7	4	6	9	9	9	8	8	8	6	4	4	82	6,83
180	7	3	2	7	4	7	8	1	8	8	8	3	66	5,50
181	7	5	5	8	7	5	8	4	8	7	7	5	76	6,33
182	9	4	4	5	7	6	6	4	4	7	7	3	66	5,50
183	9	3	3	8	8	5	2	2	2	2	3	3	50	4,17
184	4	4	9	7	9	1	7	3	8	7	7	3	69	5,75
185	7	3	9	8	8	5	6	7	7	7	7	7	81	6,75
186	3	2	7	8	8	3	7	3	7	7	7	3	65	5,42
187	8	3	8	7	7	7	4	7	6	4	3	2	66	5,50
188	7	4	6	9	9	9	8	8	8	6	4	4	82	6,83
189	8	6	7	6	7	5	8	7	6	6	6	5	77	6,42
190	8	3	9	7	8	5	7	7	7	7	8	3	79	6,58
191	9	1	9	9	9	9	9	9	9	9	1	1	84	7,00
192	6	7	5	9	7	5	8	4	7	4	8	4	74	6,17
193	5	4	8	8	8	8	8	8	8	8	4	3	80	6,67
194	8	2	5	7	7	2	7	4	6	6	9	6	69	5,75
195	7	6	7	7	7	5	7	4	5	5	5	3	68	5,67
196	7	2	5	7	6	4	6	3	4	4	7	4	59	4,92
197	4	5	7	7	6	5	8	7	6	6	6	6	73	6,08
198	7	6	6	7	7	7	8	7	7	7	8	8	85	7,08
199	6	7	5	6	8	6	5	6	6	7	6	8	76	6,33
200	7	4	7	7	3	7	7	7	4	4	8	7	72	6,00
201	7	4	8	9	5	3	7	6	8	8	9	2	76	6,33
202	6	3	7	7	5	5	4	6	3	5	5	2	58	4,83
203	4	5	9	8	7	5	7	6	8	9	7	5	80	6,67
204	6	4	8	7	7	5	6	3	8	6	7	1	68	5,67
205	7	5	7	7	5	6	8	4	8	7	7	2	73	6,08
206	7	3	4	5	4	6	4	3	3	3	4	4	50	4,17
207	5	2	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	40	3,75
208	6	2	3	7	8	6	9	3	3	4	5	4	60	5,00
209	8	4	7	7	4	8	9	3	3	3	2	2	60	5,00
210	8	4	6	7	4	7	7	4	6	6	7	4	70	5,83
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
212	3	6	2	7	3	6	4	4	1	1	7	6	50	4,17
213	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	80	6,67

SKOR INSTRUMEN FASILITAS PERPUSTAKAAN														
214	7	5	7	6	5	5	7	5	7	6	5	4	69	5,75
215	6	4	4	6	4	6	6	6	4	4	3	3	56	4,67
216	3	2	3	7	4	5	5	3	5	3	4	3	47	3,92
217	8	3	1	9	8	5	9	3	4	7	9	1	67	5,58
218	6	4	7	7	6	6	7	7	6	7	6	5	74	6,17
219	6	3	6	7	3	7	8	4	4	7	7	3	65	5,42
220	8	8	8	8	8	4	9	4	8	8	6	4	83	6,92
221	8	7	8	8	8	2	7	2	8	7	8	6	79	6,58
222	7	4	7	7	6	4	7	7	7	7	7	4	74	6,17
223	8	6	7	4	4	7	7	6	3	7	4	3	66	5,50
224	4	2	4	8	5	5	4	2	1	1	6	2	44	3,67
225	7	4	3	6	4	7	5	4	6	5	4	4	59	4,92
226	3	3	7	7	3	3	3	3	3	3	7	3	48	4,00
227	3	6	7	7	3	7	7	3	5	3	2	2	55	4,58
228	8	4	4	6	4	8	7	4	5	5	9	4	68	5,67
229	3	6	4	7	7	7	8	6	7	5	1	6	67	5,58
230	8	4	4	7	8	4	8	3	4	4	7	4	65	5,42
231	6	3	5	6	5	6	7	3	4	5	6	3	59	4,92
232	5	6	5	6	7	4	5	5	5	5	5	5	63	5,25
233	7	4	3	5	5	7	8	3	8	3	7	2	62	5,17
234	7	5	5	7	7	6	7	6	7	7	7	6	77	6,42
235	7	6	3	7	4	5	8	2	3	1	5	1	52	4,33
236	7	6	5	7	7	4	9	3	6	6	8	3	71	5,92
237	7	3	8	8	7	2	7	4	8	8	7	2	71	5,92
238	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	5	78	6,50
239	3	6	4	7	7	7	8	6	7	5	1	6	67	5,58
240	7	3	7	5	6	3	7	4	7	6	7	3	65	5,42
241	3	3	7	7	5	5	7	3	5	5	7	5	62	5,17
242	7	4	7	7	3	7	7	3	7	6	9	3	70	5,83
243	7	6	6	7	6	5	7	6	6	5	5	5	71	5,92
244	7	3	8	8	8	3	8	3	7	7	6	4	72	6,00
245	7	6	7	7	7	5	7	3	7	7	7	3	73	6,08
246	8	3	3	4	4	6	8	6	3	4	7	2	58	4,83
247	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	106	8,83
248	8	3	3	4	4	6	7	6	3	2	7	2	55	4,58
249	9	8	7	8	6	7	2	6	6	4	6	4	73	6,08
250	7	5	7	7	4	7	7	3	7	4	7	3	68	5,67
251	4	3	7	6	8	9	7	7	9	8	3	2	73	6,08

SKOR INSTRUMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN																
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	JML	RATA-RATA
1	8	8	8	8	3	7	8	7	8	7	7	7	7	8	101	7,21
2	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	93	6,64
3	9	9	9	9	9	9	9	3	7	7	9	9	3	9	110	7,86
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	80	5,71
5	7	7	7	7	7	7	7	3	7	3	7	7	3	3	82	5,86
6	9	9	8	7	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	114	8,14
7	9	8	7	7	7	7	9	8	8	8	8	8	5	7	106	7,57
8	9	8	9	8	8	9	8	8	8	8	9	9	8	8	117	8,36
9	7	6	5	5	5	5	7	7	6	6	7	7	7	7	87	6,21
10	8	7	8	8	8	9	7	7	7	5	5	6	6	6	97	6,93
11	7	7	7	6	5	7	4	4	7	6	7	6	7	7	87	6,21
12	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	97	6,93
13	7	6	6	1	8	7	7	6	3	6	6	6	6	6	81	5,79
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	80	5,71
15	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	92	6,57
16	8	6	7	6	8	7	6	6	7	8	7	5	4	4	89	6,36
17	8	8	7	6	7	7	8	7	9	9	9	9	8	8	110	7,86
18	9	8	9	8	8	9	8	8	8	8	9	9	8	8	117	8,36
19	7	4	6	5	3	4	8	8	8	8	7	7	7	4	86	6,14
20	9	9	9	9	8	8	9	9	9	8	6	7	7	7	114	8,14
21	8	6	6	6	6	7	7	7	7	4	6	6	6	7	89	6,36
22	9	8	7	7	8	9	9	6	7	7	8	8	9	6	108	7,71
23	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	3	7	7	3	86	6,14
24	7	6	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	6	7	97	6,93
25	7	6	7	7	8	8	4	5	4	7	7	7	6	6	89	6,36
26	7	4	5	5	4	5	6	8	4	5	6	6	5	3	73	5,21
27	8	7	8	8	6	7	7	4	7	8	4	8	4	1	87	6,21
28	8	7	8	7	6	5	6	7	6	6	6	6	4	3	85	6,07
29	8	7	8	8	7	7	8	7	7	7	8	8	4	6	100	7,14
30	9	8	8	8	6	9	5	4	7	7	7	7	5	3	93	6,64
31	8	8	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	9	9	99	7,07
32	7	8	7	6	6	6	6	6	9	6	6	6	6	4	89	6,36
33	8	6	7	8	8	7	7	8	7	7	8	8	4	4	97	6,93
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	90	6,43
35	9	8	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	7	7	104	7,43
36	8	7	7	4	5	7	7	5	7	5	5	5	7	4	83	5,93
37	8	7	7	7	6	8	7	6	7	5	7	7	5	5	92	6,57
38	8	8	8	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	4	99	7,07
39	6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	7	81	5,79
40	7	7	3	5	6	7	7	4	8	5	5	7	5	5	81	5,79
41	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	5	5	89	6,36

SKOR INSTRUMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN																
42	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	5	5	92	6,57
43	7	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	4	86	6,14
44	8	8	8	8	8	7	7	6	8	7	7	7	6	6	101	7,21
45	8	7	7	7	6	8	7	6	7	5	7	7	5	5	92	6,57
46	7	5	5	5	5	5	4	3	7	7	7	7	4	4	75	5,36
47	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	92	6,57
48	7	3	2	2	2	2	7	7	5	6	6	6	6	6	67	4,79
49	9	8	9	9	6	9	7	7	7	7	9	9	9	9	114	8,14
50	8	8	7	8	7	7	6	6	8	8	8	8	8	6	103	7,36
51	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	90	6,43
52	7	4	6	6	7	6	4	4	7	6	5	5	4	3	74	5,29
53	7	7	4	6	6	7	7	4	8	4	4	5	4	1	74	5,29
54	7	6	6	5	8	8	7	4	8	7	7	7	7	4	91	6,50
55	8	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	95	6,79
56	8	7	7	7	8	8	7	6	6	7	7	7	6	6	97	6,93
57	8	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	98	7,00
58	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	95	6,79
59	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	66	4,71
60	7	4	4	4	7	6	7	7	7	4	4	5	5	5	76	5,43
61	6	3	4	5	4	4	7	6	7	5	5	5	2	2	65	4,64
62	7	5	5	5	6	6	7	7	5	5	5	4	3	3	73	5,21
63	8	8	8	7	7	7	4	4	5	5	5	5	7	5	85	6,07
64	9	4	8	8	7	7	8	8	8	8	8	9	8	8	108	7,71
65	6	6	7	8	9	9	7	7	9	8	7	7	1	1	92	6,57
66	7	6	6	6	5	6	7	7	5	7	7	7	7	4	87	6,21
67	9	7	8	5	7	7	7	7	5	5	7	7	3	3	87	6,21
68	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	93	6,64
69	8	7	7	4	8	8	7	7	6	7	7	7	6	6	95	6,79
70	7	7	7	6	6	6	7	5	7	7	7	7	7	5	91	6,50
71	7	4	5	6	3	3	7	6	7	8	6	6	7	6	81	5,79
72	8	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	8	7	7	97	6,93
73	7	6	5	5	5	5	6	4	6	5	6	6	5	5	76	5,43
74	8	6	7	7	4	7	8	7	5	7	5	5	5	6	87	6,21
75	8	8	8	8	4	7	6	4	5	5	3	3	6	4	79	5,64
76	8	6	5	5	4	9	8	4	7	9	7	7	7	4	90	6,43
77	7	7	7	7	7	7	7	4	7	4	7	7	3	7	88	6,29
78	8	8	6	4	7	6	8	7	6	4	4	4	5	2	79	5,64
79	8	7	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	69	4,93
80	7	7	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	5	4	72	5,14
81	9	8	4	5	3	8	5	3	8	5	5	8	8	8	87	6,21
82	8	7	5	5	6	9	7	7	5	7	5	5	4	4	84	6,00
83	8	8	8	8	8	8	7	7	4	6	4	7	7	7	97	6,93
84	7	4	5	7	7	5	7	7	5	5	8	8	7	7	89	6,36

SKOR INSTRUMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN																
85	7	4	4	4	4	5	4	4	7	7	5	7	3	3	68	4,86
86	7	7	4	4	8	8	8	8	7	8	9	7	6	7	98	7,00
87	8	5	5	6	5	7	5	5	7	5	5	7	4	4	78	5,57
88	7	7	7	7	7	7	7	3	8	8	8	8	3	3	90	6,43
89	7	4	5	6	1	1	6	6	6	6	6	6	7	6	73	5,21
90	8	6	5	7	7	5	7	6	8	8	8	8	7	4	94	6,71
91	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	97	6,93
92	7	7	4	4	3	3	4	3	5	7	7	7	3	4	68	4,86
93	7	5	5	5	7	7	3	3	5	3	3	5	2	2	62	4,43
94	7	6	7	6	2	3	7	6	7	6	5	4	7	7	80	5,71
95	7	4	5	6	1	1	6	6	6	6	6	6	7	6	73	5,21
96	8	7	5	6	7	3	8	8	9	8	8	7	8	9	101	7,21
97	8	8	8	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	95	6,79
98	4	4	4	6	8	8	7	7	8	8	3	7	7	7	88	6,29
99	7	7	7	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	92	6,57
100	8	6	7	7	6	7	8	6	6	5	8	8	8	8	98	7,00
101	6	5	4	5	6	6	7	3	9	4	6	6	9	9	85	6,07
102	8	8	8	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	90	6,43
103	7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	6	6	5	5	72	5,14
104	7	7	7	7	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	91	6,50
105	8	7	8	6	8	8	7	7	6	8	7	7	8	7	102	7,29
106	8	7	4	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	89	6,36
107	7	4	4	4	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	73	5,21
108	7	6	6	4	5	5	7	6	8	8	7	7	4	3	83	5,93
109	7	6	7	7	6	3	7	7	7	7	6	7	7	7	91	6,50
110	7	7	4	4	7	6	6	5	6	4	4	4	6	6	76	5,43
111	7	7	4	4	7	6	6	5	6	4	4	4	6	6	76	5,43
112	9	4	6	4	4	4	4	3	5	7	6	6	6	6	74	5,29
113	9	4	5	4	4	5	4	2	5	6	5	5	4	5	67	4,79
114	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	8	8	120	8,57
115	8	7	7	7	8	8	8	7	5	8	8	8	7	5	101	7,21
116	8	5	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5	5	90	6,43
117	7	3	6	7	7	8	4	7	7	6	7	7	4	4	84	6,00
118	8	3	6	6	7	6	4	3	7	6	3	6	6	4	75	5,36
119	9	8	9	7	6	7	7	7	8	8	7	7	7	7	104	7,43
120	8	7	6	5	6	7	8	7	8	8	8	8	7	5	98	7,00
121	7	7	3	2	7	4	7	6	7	7	7	7	7	4	82	5,86
122	7	7	7	7	3	4	7	7	7	4	7	7	4	7	85	6,07
123	9	8	8	8	8	7	9	1	5	9	1	1	1	1	76	5,43
124	9	2	7	7	2	9	8	8	9	9	9	9	9	2	99	7,07
125	8	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	3	93	6,64
126	7	7	6	3	5	5	7	4	5	5	6	5	4	4	73	5,21
127	8	8	6	6	7	7	8	7	7	7	7	8	8	7	101	7,21

SKOR INSTRUMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN																
128	7	7	4	3	8	6	7	5	7	5	5	5	4	4	77	5,50
129	7	4	2	7	7	5	7	6	6	4	5	5	7	7	79	5,64
130	8	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	95	6,79
131	7	7	7	7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	93	6,64
132	7	4	5	4	4	7	7	7	7	7	6	7	6	7	85	6,07
133	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	93	6,64
134	7	7	7	6	7	7	7	6	7	3	6	6	6	2	84	6,00
135	7	7	6	6	8	6	5	5	6	5	5	5	5	5	81	5,79
136	8	7	7	7	7	7	8	7	8	7	8	8	8	7	104	7,43
137	9	9	9	9	9	9	9	9	9	6	5	5	5	1	103	7,36
138	7	7	6	3	4	5	8	7	8	8	4	8	7	7	89	6,36
139	9	8	8	9	8	9	9	9	9	4	9	9	9	9	118	8,43
140	8	7	6	4	4	6	8	7	7	7	6	7	6	6	89	6,36
141	8	7	7	7	7	7	8	7	8	7	8	8	8	7	104	7,43
142	8	6	6	6	8	8	8	8	7	7	6	6	6	6	96	6,86
143	7	7	7	7	7	5	6	7	6	5	6	6	7	7	90	6,43
144	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	126	9,00
145	9	8	7	7	7	7	9	8	8	8	8	8	4	7	105	7,50
146	7	6	7	7	8	7	8	7	7	7	7	7	7	5	97	6,93
147	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	5	5	5	5	87	6,21
148	7	6	7	7	8	7	8	7	7	7	7	7	7	5	97	6,93
149	7	7	7	6	7	8	7	7	7	4	7	7	7	7	95	6,79
150	8	7	6	5	6	6	8	6	5	9	8	8	8	8	98	7,00
151	7	7	6	5	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	91	6,50
152	7	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	98	7,00
153	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	99	7,07
154	9	4	9	7	7	9	9	8	8	9	9	7	8	7	110	7,86
155	9	7	4	5	6	8	7	2	9	4	1	6	7	1	76	5,43
156	7	7	8	7	8	9	9	8	9	9	8	8	4	4	105	7,50
157	8	6	7	6	6	9	9	8	6	7	6	6	5	6	95	6,79
158	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	95	6,79
159	7	7	6	4	5	6	7	7	7	7	6	7	5	5	86	6,14
160	8	4	7	7	7	8	7	7	7	6	7	7	7	4	93	6,64
161	8	6	7	6	6	9	9	8	6	7	6	6	5	6	95	6,79
162	8	7	8	7	8	7	8	8	7	8	7	8	7	8	106	7,57
163	8	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6	91	6,50
164	8	7	7	5	7	7	6	4	5	6	5	8	7	7	89	6,36
165	7	7	6	7	6	8	6	4	3	6	6	7	6	4	83	5,93
166	7	6	6	4	7	7	7	3	5	4	5	5	3	3	72	5,14
167	7	7	8	7	8	9	9	8	9	9	8	8	4	4	105	7,50
168	7	7	7	7	7	7	4	4	5	5	4	4	3	2	73	5,21
169	8	7	7	5	5	6	6	5	6	7	7	6	5	6	86	6,14
170	7	4	7	6	6	7	2	2	6	3	3	3	6	3	65	4,64



SKOR INSTRUMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN																
214	8	5	7	7	8	8	5	4	6	3	5	6	7	7	86	6,14
215	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	96	6,86
216	7	6	7	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7	6	87	6,21
217	9	7	7	7	9	9	9	5	9	5	5	9	9	6	105	7,50
218	7	5	6	6	6	6	8	7	7	7	7	7	7	4	90	6,43
219	7	5	4	4	3	6	7	7	7	7	4	6	7	4	78	5,57
220	9	8	8	8	8	8	8	8	9	7	6	6	8	8	109	7,79
221	9	8	7	8	7	8	8	6	6	8	6	7	7	6	101	7,21
222	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	96	6,86
223	8	7	6	6	5	5	7	5	8	7	7	7	4	3	85	6,07
224	9	4	5	4	6	6	2	6	3	2	7	7	5	4	70	5,00
225	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	94	6,71
226	7	6	6	6	7	7	7	3	7	7	3	3	7	7	83	5,93
227	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	98	7,00
228	7	6	5	5	4	8	8	4	8	4	4	4	5	4	76	5,43
229	9	4	5	4	6	6	2	6	3	2	7	7	5	4	70	5,00
230	7	3	7	5	7	7	8	7	8	7	7	7	7	7	94	6,71
231	7	6	6	4	7	5	4	4	4	5	4	4	5	3	68	4,86
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5,00
233	7	3	7	8	2	9	8	7	7	7	3	8	8	4	88	6,29
234	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	91	6,50
235	7	6	7	7	7	4	7	7	8	8	8	8	4	2	90	6,43
236	7	7	6	5	5	5	4	5	6	4	5	6	5	6	76	5,43
237	8	7	6	6	6	7	5	6	7	6	4	4	1	2	75	5,36
238	7	7	7	7	7	7	8	7	7	8	7	7	7	7	100	7,14
239	7	3	6	5	8	6	5	6	5	6	6	4	6	3	76	5,43
240	7	5	4	4	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	86	6,14
241	7	5	4	4	5	7	5	4	5	5	7	7	7	4	76	5,43
242	7	5	5	5	6	6	7	5	7	7	7	7	5	5	84	6,00
243	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	4	4	81	5,79
244	9	6	7	7	6	7	8	7	8	6	8	8	7	4	98	7,00
245	7	7	7	7	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	73	5,21
246	8	5	7	7	7	7	8	7	8	8	7	7	7	6	99	7,07
247	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	126	9,00
248	9	6	7	7	7	7	8	7	8	8	7	7	7	6	101	7,21
249	9	8	7	8	6	4	9	8	8	9	8	7	7	6	104	7,43
250	7	7	8	6	6	8	8	8	8	8	7	7	6	7	101	7,21
251	8	7	8	8	6	7	7	5	6	8	5	6	8	7	96	6,86

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	JML	RATA-RATA	
1	8	8	7	7	7	7	7	4	5	6	4	3	8	7	8	6	8	8	8	8	7	7	7	7	8	7	8	7	192	6,86	
2	7	6	8	8	7	6	7	7	7	4	5	7	7	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	180	6,43	
3	9	8	9	9	9	3	9	7	3	9	3	7	9	9	9	3	9	9	9	9	9	9	9	9	8	7	7	9	218	7,79	
4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	9	2	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	135	4,82	
5	7	7	7	7	7	7	4	4	4	7	4	4	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	177	6,32	
6	8	8	8	9	8	8	8	8	7	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	181	6,46	
7	7	5	8	8	8	8	6	6	6	5	5	6	7	7	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	177	6,32	
8	8	9	9	9	9	8	8	8	9	3	8	7	7	8	8	3	7	8	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	223	7,96	
9	7	5	6	6	7	7	5	5	5	7	4	5	7	4	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	158	5,64	
10	8	6	8	8	8	8	6	6	4	4	4	4	5	4	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	171	6,11	
11	6	3	7	5	5	3	3	4	4	4	4	5	7	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	137	4,89	
12	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	192	6,86	
13	7	3	8	7	8	8	7	7	1	8	1	2	8	7	7	8	8	8	7	5	5	5	3	4	5	4	5	3	159	5,68	
14	7	5	8	8	8	8	6	6	6	5	5	6	7	7	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	177	6,32	
15	7	6	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	190	6,79	
16	5	5	5	6	4	4	5	4	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	141	5,04	
17	8	5	5	9	9	8	4	7	6	6	6	6	5	4	5	6	7	7	7	7	5	6	7	5	6	7	6	5	174	6,21	
18	8	9	9	9	9	8	8	8	9	3	8	7	7	8	8	3	7	8	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	223	7,96	
19	7	7	7	7	7	7	4	7	7	5	9	4	9	9	8	5	6	6	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	187	6,68	
20	8	7	9	9	9	8	6	6	8	4	7	8	8	6	6	5	5	6	8	9	5	6	8	6	8	6	6	5	192	6,86	
21	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	4	4	7	7	7	4	7	7	5	5	7	7	6	6	6	6	7	7	175	6,25	
22	8	6	9	8	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	8	5	9	9	9	9	8	6	7	7	7	8	8	7	6	202	7,21
23	7	3	7	7	7	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	7	7	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	148	5,29	
24	7	6	7	7	8	3	6	6	6	4	3	6	7	5	7	5	5	7	5	7	4	5	5	5	5	5	5	5	156	5,57	
25	9	4	7	7	9	9	4	7	7	7	7	9	9	6	9	9	9	7	4	4	9	9	9	9	9	9	9	9	215	7,68	
26	6	4	7	7	7	8	5	7	4	4	4	7	8	8	8	5	6	5	7	7	7	8	6	5	5	6	7	4	172	6,14	
27	7	7	8	7	8	6	7	7	7	6	7	8	7	6	7	6	8	7	6	8	7	8	7	7	7	8	7	8	199	7,11	

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

28	7	8	8	7	8	8	8	7	6	6	6	8	7	8	7	7	7	8	7	7	8	6	6	7	5	4	5	6	192	6,86
29	8	7	8	7	8	8	4	4	6	7	3	3	7	3	4	7	7	4	6	7	7	7	3	3	7	4	7	7	163	5,82
30	8	3	7	7	9	7	3	7	7	5	2	6	8	6	6	7	7	7	3	7	6	6	8	1	6	7	6	6	168	6,00
31	8	6	8	9	9	8	7	8	7	3	7	7	7	5	5	4	8	8	7	7	8	9	9	9	9	8	8	9	207	7,39
32	6	3	6	6	4	8	9	5	6	8	6	6	4	2	5	7	9	9	4	3	6	7	5	3	5	5	4	6	157	5,61
33	8	6	7	7	7	7	6	6	6	5	4	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	174	6,21
34	5	3	5	5	7	5	5	5	7	7	3	3	7	5	5	5	5	5	5	5	7	7	5	5	7	7	7	7	154	5,50
35	7	7	7	7	8	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	183	6,54
36	7	3	7	7	8	5	5	4	5	4	4	3	7	4	4	6	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	135	4,82
37	7	7	7	7	8	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	183	6,54
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	196	7,00
39	7	3	7	7	6	6	3	3	3	6	3	3	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	3	6	3	6	6	3	141	5,04
40	7	2	7	7	7	5	2	5	2	8	1	1	7	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136	4,86
41	6	6	6	5	6	7	6	5	6	7	6	6	7	7	6	6	5	5	4	4	4	4	5	5	5	6	6	6	157	5,61
42	7	6	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	7	6	5	3	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	177	6,32
43	7	6	7	7	6	6	6	6	4	8	4	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	6	176	6,29
44	7	4	7	7	8	7	4	4	7	7	4	4	7	7	7	3	7	8	7	7	8	7	8	7	8	7	5	5	178	6,36
45	9	6	9	8	7	5	6	5	6	7	5	7	9	7	5	5	5	6	5	8	9	9	9	8	5	9	5	7	191	6,82
46	6	4	7	7	7	6	4	4	4	7	4	4	7	4	4	7	4	6	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	139	4,96
47	7	6	7	7	7	7	6	6	6	8	6	6	7	6	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	183	6,54
48	7	1	7	7	4	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4	3	3	1	3	1	1	1	72	2,57
49	9	4	9	9	9	7	4	4	9	1	6	6	9	9	9	1	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	213	7,61
50	8	7	8	8	8	8	7	8	6	7	7	7	8	8	8	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	200	7,14
51	7	5	7	6	6	6	5	5	5	5	5	7	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	6	5	6	6	7	5	166	5,93
52	6	3	6	5	6	5	3	3	3	6	4	5	7	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	141	5,04
53	1	3	7	7	4	7	3	3	1	8	1	3	3	5	5	6	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	119	4,25
54	4	4	7	7	8	4	5	7	6	7	4	3	7	7	5	6	7	7	7	6	5	4	4	4	8	5	5	5	158	5,64
55	6	4	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	178	6,36

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

56	8	2	7	8	8	7	3	7	7	7	4	4	8	8	6	7	7	7	7	5	6	8	8	8	9	8	8	8	190	6,79	
57	8	7	8	8	7	7	7	7	7	4	6	7	6	6	6	7	7	5	5	6	5	5	5	3	3	3	5	4	164	5,86	
58	8	7	8	8	7	5	7	7	6	4	7	6	5	7	7	4	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	6	6	176	6,29	
59	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	134	4,79	
60	7	2	6	6	5	5	4	3	2	7	3	2	6	4	4	6	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	126	4,50
61	5	2	6	5	4	5	2	2	2	3	2	3	3	3	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	113	4,04	
62	7	4	7	7	7	6	3	3	3	8	1	3	9	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139	4,96	
63	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	5	7	7	5	5	5	5	5	7	7	7	7	178	6,36	
64	7	2	7	9	9	5	2	7	6	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	8	9	9	9	5	8	9	8	4	190	6,79
65	7	6	6	4	8	7	4	4	6	6	3	3	3	5	6	6	6	6	8	8	7	7	6	3	8	7	9	6	165	5,89	
66	7	4	7	7	7	7	4	4	4	7	4	4	7	6	6	5	7	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	5	159	5,68	
67	7	3	7	7	7	5	2	3	4	6	4	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	139	4,96	
68	7	6	7	7	7	7	6	6	7	3	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	186	6,64	
69	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	4	4	5	5	5	4	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	170	6,07	
70	7	4	7	7	7	4	4	7	4	7	4	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	175	6,25	
71	7	2	7	5	7	6	2	5	4	7	3	4	7	8	8	6	5	4	5	7	6	6	4	3	5	5	6	5	149	5,32	
72	7	3	7	6	8	5	3	3	6	5	3	4	5	4	5	5	7	6	7	6	6	5	4	3	5	5	7	6	146	5,21	
73	7	4	7	7	7	7	4	4	4	6	4	4	5	4	4	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	4	5	146	5,21	
74	7	4	7	7	7	5	4	4	4	6	4	4	8	8	8	3	7	8	7	7	8	8	7	5	5	5	5	7	169	6,04	
75	7	8	6	6	5	5	6	6	7	6	4	6	8	5	8	5	7	6	7	4	7	7	6	6	7	6	6	6	173	6,18	
76	8	4	8	8	8	5	4	5	5	5	3	4	7	3	3	6	3	5	5	7	4	4	3	5	5	5	5	5	142	5,07	
77	7	6	7	7	7	4	6	6	4	7	4	4	6	3	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	4	6	6	6	157	5,61	
78	8	7	7	7	8	4	5	5	4	4	4	4	7	7	7	8	8	8	8	7	9	9	9	5	8	8	8	8	191	6,82	
79	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	4	4	5	5	5	5	5	6	5	4	6	5	6	5	5	6	5	5	146	5,21	
80	7	3	7	7	7	5	3	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	136	4,86	
81	9	4	5	8	9	5	5	8	6	7	6	7	9	8	8	5	6	7	8	9	8	8	8	8	8	8	8	5	200	7,14	
82	8	1	8	7	7	6	3	3	2	7	1	1	7	5	5	5	6	7	7	7	7	7	5	5	5	6	5	6	149	5,32	
83	8	7	8	8	9	3	8	8	8	4	7	6	4	4	3	7	4	4	6	7	6	6	3	3	5	5	5	3	159	5,68	

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

84	8	4	8	8	8	4	3	2	4	6	1	3	4	4	5	7	3	3	5	7	4	5	4	5	5	5	5	4	134	4,79	
85	7	4	7	7	7	7	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	4,64	
86	8	4	7	7	9	7	4	4	4	8	3	4	8	7	7	8	6	7	7	7	6	7	7	7	8	7	8	6	182	6,50	
87	7	6	7	8	7	7	5	5	5	5	4	4	7	5	5	5	5	6	5	6	7	5	5	5	5	6	5	5	157	5,61	
88	6	3	7	7	8	8	8	6	6	7	3	7	7	7	7	3	8	7	7	3	7	6	6	6	5	5	7	7	174	6,21	
89	7	6	7	8	7	7	5	5	5	5	4	4	7	5	5	5	5	6	5	6	7	5	5	5	5	6	5	5	157	5,61	
90	8	7	8	8	5	5	7	7	4	7	3	4	7	3	5	3	5	5	8	8	7	5	5	4	5	5	5	5	158	5,64	
91	7	6	7	7	5	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	8	7	8	8	8	8	193	6,89	
92	5	5	5	5	8	5	2	2	3	3	4	3	8	5	5	5	8	5	5	8	8	8	8	5	4	5	4	5	4	142	5,07
93	7	5	7	7	7	6	5	5	5	7	3	7	3	4	7	7	4	7	7	6	4	7	3	4	6	7	7	4	158	5,64	
94	6	6	7	6	7	6	6	5	6	3	7	7	7	6	7	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	178	6,36	
95	5	5	6	6	7	5	5	4	5	5	6	5	7	7	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	172	6,14	
96	8	7	8	8	8	5	5	7	7	6	4	9	7	7	6	7	6	7	8	8	5	5	7	7	7	6	8	7	190	6,79	
97	7	4	7	7	7	7	4	7	4	7	4	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	178	6,36	
98	8	3	8	8	8	5	5	5	7	7	3	4	8	4	4	4	8	8	8	8	5	4	4	4	8	8	5	5	166	5,93	
99	7	6	7	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	196	7,00	
100	7	5	7	7	8	9	4	4	4	6	7	8	6	5	5	9	9	9	8	7	7	7	6	6	6	7	8	5	186	6,64	
101	7	3	7	7	7	7	7	3	4	7	4	7	7	3	5	9	1	5	7	7	4	6	3	3	1	7	1	9	148	5,29	
102	5	3	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	3	3	5	3	5	5	148	5,29	
103	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	6	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	129	4,61	
104	7	4	7	7	6	5	5	5	7	5	4	5	7	5	5	4	7	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	156	5,57
105	7	7	8	8	9	8	7	7	7	6	6	7	8	8	7	7	6	7	7	8	7	7	7	6	7	7	7	7	200	7,14	
106	6	4	6	7	5	5	6	3	3	3	3	3	7	7	7	5	7	7	5	5	5	5	5	6	7	5	6	5	148	5,29	
107	4	4	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	6	4	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	164	5,86	
108	7	6	7	7	6	5	6	5	4	7	4	3	4	4	4	5	6	5	6	6	6	6	6	4	5	6	7	6	6	153	5,46
109	6	1	7	7	7	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	165	5,89	
110	8	2	8	8	7	5	3	3	3	6	4	6	7	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	4	6	6	5	6	153	5,46	
111	8	2	8	8	7	5	2	2	3	6	4	6	7	7	7	5	5	6	6	5	5	5	5	4	6	6	5	6	151	5,39	

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

112	6	5	4	6	8	4	5	5	6	6	4	7	7	7	7	6	7	8	5	5	6	6	4	4	6	6	4	4	158	5,64	
113	6	5	4	6	8	4	5	5	6	6	4	7	7	7	7	6	7	8	5	5	6	6	4	4	6	6	4	4	158	5,64	
114	9	8	9	9	8	7	7	7	7	7	7	7	9	9	7	2	9	9	8	8	7	8	8	7	8	9	8	7	215	7,68	
115	7	5	7	7	5	5	5	4	4	7	5	5	7	4	4	7	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	143	5,11	
116	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	173	6,18	
117	7	6	7	7	4	7	4	4	7	3	4	7	8	8	8	3	7	8	5	7	7	7	8	7	7	7	8	7	179	6,39	
118	7	7	6	6	4	7	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	4	4	6	6	6	6	5	4	6	5	4	6	155	5,54	
119	9	8	9	9	9	6	7	7	7	4	6	7	7	7	7	5	7	7	8	9	7	5	5	5	5	7	7	5	5	191	6,82
120	8	5	9	9	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	164	5,86	
121	7	3	7	7	7	7	7	3	3	8	4	3	7	7	7	7	3	3	7	7	7	3	7	7	7	7	6	7	165	5,89	
122	7	3	7	7	7	3	3	3	3	7	3	3	7	3	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	154	5,50	
123	9	7	7	7	9	1	1	9	9	9	1	2	9	4	4	9	9	9	9	5	9	6	4	1	9	1	1	1	161	5,75	
124	7	7	2	7	7	7	3	2	2	5	2	7	3	2	2	2	7	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	141	5,04	
125	7	4	7	7	7	7	4	4	5	5	4	5	7	7	7	5	7	7	7	4	7	4	4	3	7	5	7	5	159	5,68	
126	7	3	5	6	7	7	3	3	3	7	3	3	6	5	7	7	6	6	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	138	4,93	
127	8	7	7	8	8	7	7	7	8	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	197	7,04	
128	7	4	6	7	3	3	4	4	4	6	6	4	7	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5	4	3	128	4,57	
129	8	4	5	5	5	5	6	7	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	8	8	4	5	4	4	4	5	4	5	153	5,46	
130	7	6	7	7	7	6	5	5	6	6	4	6	8	7	7	6	7	7	6	4	6	7	7	6	7	7	7	7	178	6,36	
131	7	7	7	7	7	5	7	5	7	5	4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	183	6,54	
132	7	6	7	7	7	7	4	4	4	7	6	6	7	8	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	178	6,36	
133	7	6	7	7	7	3	6	6	6	7	6	7	7	7	5	4	5	5	5	7	7	7	7	7	7	6	5	5	171	6,11	
134	7	6	7	7	7	6	6	3	6	7	6	4	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	176	6,29	
135	6	4	7	7	8	7	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	4	8	7	7	5	5	5	5	5	158	5,64	
136	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	5	182	6,50	
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139	4,96	
138	6	4	6	7	8	7	3	3	4	3	3	3	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	160	5,71	
139	9	4	9	9	8	9	4	4	8	3	4	4	9	9	9	3	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	213	7,61	

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

140	8	7	7	7	7	6	4	3	4	6	4	3	4	5	6	5	6	7	5	4	6	6	4	6	7	7	7	7	158	5,64
141	8	6	8	8	8	7	4	4	3	8	4	3	7	6	7	6	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	175	6,25
142	8	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8	7	7	7	7	8	7	6	6	7	7	7	7	7	205	7,32
143	7	7	5	7	7	7	7	7	4	7	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	7	6	7	6	7	6	4	167	5,96
144	8	6	8	8	8	7	4	4	3	8	4	3	7	6	7	6	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	175	6,25
145	7	5	8	8	8	8	6	6	6	5	5	6	7	7	7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	167	5,96
146	7	3	7	7	6	5	3	3	3	7	3	4	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	7	6	6	5	150	5,36
147	6	6	6	7	7	6	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	7	6	6	6	7	7	5	7	7	6	6	159	5,68
148	7	4	7	6	6	7	4	3	7	6	3	7	7	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	168	6,00
149	6	3	8	7	8	7	3	3	3	7	2	3	7	4	5	7	7	7	5	5	7	5	4	4	5	5	4	4	145	5,18
150	8	5	7	7	6	5	3	6	6	6	4	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	5	7	161	5,75
151	4	4	7	7	8	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	5	5	5	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	168	6,00
152	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	6	6	6	6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	128	4,57
153	7	4	7	6	6	7	4	3	7	6	3	7	7	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	168	6,00
154	7	7	7	7	7	8	8	7	8	7	8	9	8	7	7	7	8	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	198	7,07
155	7	1	9	6	8	9	2	5	5	8	3	3	7	5	9	2	6	8	5	5	7	5	9	9	8	7	6	7	171	6,11
156	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	4	4	4	5	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	173	6,18	
157	4	4	7	7	8	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	5	5	5	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	168	6,00
158	7	7	7	7	7	3	7	7	4	7	3	3	7	3	7	4	4	6	4	7	7	7	4	4	4	4	4	4	149	5,32
159	8	7	8	8	5	6	7	7	5	7	4	3	7	5	5	5	7	7	5	5	7	7	7	5	7	7	5	6	172	6,14
160	8	6	8	8	8	8	8	6	4	8	4	4	8	8	8	3	7	7	8	8	8	7	8	8	7	7	6	7	195	6,96
161	8	6	7	6	6	7	6	8	5	6	4	7	6	6	7	6	8	6	7	8	7	8	6	9	8	7	7	6	188	6,71
162	8	7	8	8	6	7	6	8	4	8	6	9	7	8	6	8	6	7	8	8	7	8	7	9	7	6	8	8	203	7,25
163	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	4	4	4	5	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	173	6,18	
164	8	4	7	7	7	5	6	6	4	7	4	4	7	5	7	6	6	8	6	4	7	8	5	5	6	7	5	4	165	5,89
165	7	4	8	8	8	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	6	4	7	6	7	4	7	4	4	6	7	6	6	152	5,43
166	7	3	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	7	4	4	7	6	4	7	6	5	5	4	4	6	6	4	4	143	5,11
167	8	4	9	8	9	4	6	3	4	7	3	4	9	7	7	5	7	9	9	9	6	8	8	4	9	7	8	4	185	6,61

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8	4	6	6	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141	5,04
169	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	6	5	7	5	7	5	6	7	7	5	7	5	7	5	7	5	7	5	7	178	6,36	
170	7	4	7	7	7	1	4	7	6	6	6	6	7	6	4	7	7	6	6	6	9	5	7	5	5	7	7	7	7	5	168	6,00				
171	7	4	7	7	7	3	6	3	3	7	2	2	7	5	5	5	7	5	5	5	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	5,21		
172	6	6	7	7	7	6	3	6	2	9	2	2	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	174	6,21	
173	7	7	7	7	7	4	7	6	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	6	6	3	3	3	5	3	3	3	126	4,50					
174	4	2	4	5	3	5	2	3	4	7	2	2	6	4	6	7	6	8	3	2	2	8	5	5	3	4	3	2	117	4,18						
175	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	8	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	198	7,07	
176	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	4	5	5	142	5,07				
177	9	6	9	9	9	7	3	4	7	6	3	4	7	5	6	6	7	7	7	7	8	8	6	6	8	8	8	8	8	6	186	6,64				
178	6	6	6	6	7	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	6	4	4	6	4	4	4	4	161	5,75					
179	7	6	7	7	8	7	8	5	4	6	4	4	8	8	8	5	7	8	7	7	7	8	8	5	8	7	7	7	188	6,71						
180	7	2	7	7	7	3	2	7	7	5	3	3	7	3	7	7	3	3	3	7	3	7	3	2	2	3	7	2	129	4,61						
181	5	2	6	7	8	5	3	5	1	2	1	1	5	5	5	4	3	5	3	2	5	5	4	3	3	5	5	3	111	3,96						
182	8	7	8	8	8	8	7	7	7	7	4	4	7	7	7	5	5	5	5	5	6	7	6	4	5	7	6	6	176	6,29						
183	8	7	7	7	5	5	2	3	3	9	1	1	5	5	5	8	4	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	134	4,79						
184	9	4	8	8	9	3	5	4	6	4	4	4	7	3	3	7	6	7	7	8	6	6	4	3	5	7	3	3	153	5,46						
185	5	5	7	8	7	7	6	5	6	4	6	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	175	6,25						
186	7	2	7	7	7	3	2	7	7	5	3	3	7	3	7	7	3	3	3	7	3	7	3	2	2	3	7	2	129	4,61						
187	8	4	8	8	9	8	4	4	3	8	3	4	7	7	7	4	7	8	7	4	7	8	7	7	7	7	7	7	179	6,39						
188	9	6	7	8	9	3	6	6	4	8	4	4	3	7	8	7	4	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	178	6,36						
189	8	7	9	8	8	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	4	7	7	7	8	8	7	4	5	4	4	4	4	179	6,39						
190	7	1	7	7	7	7	1	3	1	9	1	3	7	7	7	5	5	7	7	3	7	7	2	2	7	7	7	2	143	5,11						
191	6	1	6	6	6	1	1	1	9	9	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	5	5	5	2	9	9	5	105	3,75						
192	7	6	7	7	8	7	8	5	4	6	4	4	8	8	8	5	7	8	7	7	7	8	8	5	8	7	7	7	188	6,71						
193	8	7	8	8	8	8	8	4	3	7	6	4	9	8	8	3	8	8	6	7	5	5	9	5	8	5	8	5	186	6,64						
194	8	5	8	5	5	5	5	5	6	8	4	6	8	9	9	3	7	8	8	8	8	8	8	5	5	5	5	5	179	6,39						
195	7	5	4	7	7	7	4	4	5	4	5	7	7	7	7	5	7	7	5	5	7	7	7	5	5	5	6	6	164	5,86						

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

196	7	4	7	7	7	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	6	4	4	4	4	4	144	5,14	
197	6	4	7	7	7	5	4	4	4	7	4	4	7	4	7	7	4	4	4	7	4	6	4	4	6	7	4	4	146	5,21	
198	7	7	7	7	8	6	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	176	6,29
199	5	6	7	5	6	6	6	7	6	8	7	8	7	6	5	6	6	5	6	7	7	6	7	6	6	7	6	8	178	6,36	
200	6	4	7	5	4	5	4	3	1	8	4	1	7	4	7	8	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	108	3,86	
201	8	5	7	9	9	5	6	5	4	7	4	4	5	3	5	6	9	8	5	4	4	4	5	3	6	6	5	5	156	5,57	
202	9	6	5	7	7	6	5	8	7	7	8	3	6	8	6	5	7	6	4	7	6	4	4	3	5	5	6	4	164	5,86	
203	8	6	9	8	8	8	6	7	8	4	7	6	8	7	7	3	8	8	7	6	8	8	7	6	8	8	8	7	199	7,11	
204	7	2	7	7	9	3	1	1	6	6	4	4	7	4	4	7	6	7	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	144	5,14
205	7	4	7	7	8	5	3	4	3	7	4	4	5	5	5	6	6	7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	145	5,18
206	8	6	8	9	9	6	6	7	4	7	3	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	146	5,21	
207	7	5	6	6	7	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	4,75	
208	7	4	8	7	5	3	3	5	5	8	4	2	5	6	5	7	5	5	6	7	7	5	5	5	8	7	7	4	155	5,54	
209	7	6	7	8	8	8	8	6	6	7	6	7	7	7	7	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	191	6,82	
210	6	4	5	4	4	5	4	4	4	7	3	4	5	4	4	5	4	4	5	7	6	6	4	4	6	6	6	6	136	4,86	
211	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	180	6,43	
212	4	3	7	7	7	5	7	6	2	7	2	5	7	5	5	7	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	150	5,36	
213	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	186	6,64	
214	7	4	7	7	7	4	5	5	3	8	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	4,82	
215	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	189	6,75	
216	6	4	5	5	5	5	4	4	5	6	5	7	5	5	5	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	155	5,54	
217	9	7	9	9	9	7	6	5	1	6	1	7	9	3	3	4	7	5	7	7	7	9	7	5	5	7	5	5	171	6,11	
218	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	5	5	178	6,36	
219	6	3	7	7	2	6	3	3	3	7	6	7	6	7	7	7	4	5	4	4	6	6	5	5	5	5	5	5	146	5,21	
220	8	7	8	8	8	5	5	6	6	3	6	8	8	6	7	5	7	7	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	170	6,07	
221	7	7	8	7	8	7	7	8	8	8	7	8	9	9	8	1	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	211	7,54	
222	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	193	6,89	
223	8	8	7	6	7	7	7	8	6	3	6	7	7	7	7	6	6	4	4	4	7	6	5	5	6	6	6	6	172	6,14	

SKOR INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN

224	5	4	4	7	7	7	7	6	4	7	4	4	7	4	2	6	7	6	5	4	7	7	6	6	5	6	6	5	155	5,54
225	7	6	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6	5	6	7	5	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	175	6,25
226	7	3	7	7	7	7	3	3	3	7	3	3	7	7	7	7	8	7	6	6	7	3	3	7	7	7	3	159	5,68	
227	3	3	7	7	7	3	3	5	5	5	2	1	1	7	5	5	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	147	5,25	
228	7	4	5	7	9	5	4	4	3	8	3	4	8	8	8	5	8	8	8	8	5	5	5	4	5	5	4	4	161	5,75
229	6	5	6	6	5	5	5	5	4	4	4	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	148	5,29
230	8	7	7	7	8	8	8	6	5	6	7	7	4	5	7	3	5	5	5	7	5	7	4	4	5	6	5	5	166	5,93
231	7	4	7	7	4	7	4	4	3	7	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	146	5,21
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	5,00
233	7	3	7	7	3	7	3	7	3	4	2	3	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	7	3	5	6	3	3	155	5,54
234	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	187	6,68
235	7	4	6	6	4	6	5	3	5	5	3	7	7	7	7	4	7	5	5	7	6	7	5	5	5	5	5	5	153	5,46
236	8	6	9	9	5	6	4	6	2	9	2	2	7	6	6	5	5	4	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	163	5,82
237	7	4	8	7	8	8	4	6	3	6	3	4	7	5	6	6	5	4	4	3	6	6	5	5	6	6	6	5	153	5,46
238	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	186	6,64
239	7	6	5	8	8	3	4	7	6	7	6	5	9	7	8	7	6	9	4	8	6	4	5	8	7	3	2	4	169	6,04
240	6	6	7	4	7	6	6	7	4	7	4	7	7	8	8	4	9	7	6	6	4	7	4	7	4	7	4	7	170	6,07
241	5	4	7	7	7	5	4	4	4	7	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	141	5,04
242	7	7	7	7	7	6	5	5	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	5	5	6	7	5	176	6,29
243	6	5	6	6	5	5	5	5	4	4	4	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	148	5,29
244	9	8	8	8	9	8	7	8	2	8	1	3	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	176	6,29
245	5	5	7	6	7	7	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	150	5,36
246	7	6	7	6	6	6	4	6	7	6	4	7	7	5	5	4	7	7	7	4	7	7	7	4	4	4	4	4	159	5,68
247	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	252	9,00
248	7	6	8	6	6	6	6	6	8	6	4	8	7	5	5	4	7	7	7	4	7	7	7	4	4	4	4	4	164	5,86
249	9	9	8	8	9	3	2	2	2	3	2	9	9	9	8	8	8	9	9	8	5	9	8	6	7	8	8	2	187	6,68
250	8	7	7	8	8	7	6	7	7	7	6	8	7	7	7	7	7	8	8	9	8	8	8	7	9	9	9	8	212	7,57
251	7	7	7	7	8	6	7	6	7	4	6	8	8	9	8	5	7	7	8	6	7	8	6	5	7	7	7	7	192	6,86

## VALIDITAS

## 1. FASILITAS PERPUSTAKAAN

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	67,9333	91,375	,239	,706
B2	69,5667	83,702	,406	,684
B3	68,3333	80,506	,493	,670
B4	67,6000	85,972	,430	,683
B5	68,4000	81,834	,449	,677
B6	68,9333	97,651	-,068	,765
B7	67,6333	86,792	,576	,676
B8	69,4000	83,421	,317	,699
B9	68,0667	89,444	,384	,691
B10	68,2333	87,840	,338	,694
B11	68,6000	83,903	,364	,690
B12	70,1000	78,369	,512	,666

## 2. PELAYANAN PERPUSTAKAAN

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	87,2333	133,426	,673	,857
B2	88,0333	128,240	,714	,853
B3	87,8000	132,166	,608	,858
B4	88,2667	131,444	,462	,866
B5	88,2333	134,944	,400	,868
B6	87,7333	131,030	,608	,858
B7	87,8000	130,166	,620	,857
B8	88,5667	139,357	,227	,880
B9	88,0333	130,309	,624	,857
B10	88,1333	133,499	,526	,862
B11	88,0333	131,275	,564	,860
B12	87,8000	132,303	,722	,855
B13	88,9333	133,926	,377	,871
B14	89,1000	119,610	,605	,859

## 3. KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	171,9000	535,266	,679	,914
B2	173,3000	511,941	,652	,913
B3	171,7667	532,461	,624	,914
B4	171,8333	529,040	,645	,914
B5	171,9000	531,955	,414	,917
B6	172,5000	529,362	,416	,917
B7	173,3333	517,747	,598	,914
B8	173,1000	518,990	,668	,913
B9	173,3333	529,195	,419	,917
B10	173,3667	582,309	-,204	,927
B11	174,1333	509,913	,604	,914
B12	173,5333	515,430	,591	,914
B13	172,2667	535,926	,477	,916
B14	172,8667	525,499	,552	,915
B15	172,5333	521,844	,679	,913
B16	173,7000	587,321	-,290	,927
B17	172,5667	536,530	,509	,916
B18	172,6000	528,593	,594	,914
B19	172,8333	530,626	,518	,915
B20	172,5333	548,533	,341	,918
B21	172,5000	529,293	,622	,914
B22	172,4000	526,179	,751	,913
B23	172,5667	519,978	,683	,913
B24	172,9667	518,723	,595	,914
B25	172,4667	525,154	,744	,913
B26	172,5667	527,495	,637	,914
B27	172,5333	530,051	,684	,913
B28	172,7000	524,286	,628	,914

## RELIABILITAS

## 1. FASILITAS PERPUSTAKAAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	10

## 2. PELAYANAN PERPUSTAKAAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	13

## 3. KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	26

## UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		251
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,70098677
Most Extreme Differences	Absolute	,028
	Positive	,028
	Negative	-,027
Kolmogorov-Smirnov Z		,439
Asymp. Sig. (2-tailed)		,990

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## UJI LINIERITAS

## X1 TERHADAP Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN *	Between	(Combined)	91,952	46	1,999	3,280	,000
FASILITAS	Groups	Linearity	46,581	1	46,581	76,439	,000
		Deviation from Linearity	45,371	45	1,008	1,655	,010
	Within Groups		124,315	204	,609		
	Total		216,266	250			

UJI LINEARITAS  
X2 TERHADAP Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN *	Between	(Combined)	116,447	52	2,239	4,442	,000
PELAYANAN	Groups	Linearity	87,533	1	87,533	173,628	,000
		Deviation from Linearity	28,914	51	,567	1,125	,282
	Within Groups		99,819	198	,504		
	Total		216,266	250			

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,255	,341		3,683	,000					
FASILITAS	,182	,053	,191	3,448	,001	,464	,214	,165	,744	1,344
PELAYANAN	,561	,058	,539	9,724	,000	,636	,525	,465	,744	1,344

a. Dependent Variable: KEPUASAN

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,129E-15	,341		,000	1,000		
FASILITAS	,000	,053	,000	,000	1,000	,744	1,344
PELAYANAN	,000	,058	,000	,000	1,000	,744	1,344

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

## UJI PARSIAL (UJI t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,255	,341		3,683	,000
FASILITAS	,182	,053	,191	3,448	,001
PELAYANAN	,561	,058	,539	9,724	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

## UJI SIMULTASN (UJI F)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	93,421	2	46,710	94,299	,000 <sup>a</sup>
Residual	122,846	248	,495		
Total	216,266	250			

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

KOEFSISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,657 <sup>a</sup>	,432	,427	,70381	1,959

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

## SUMBANGAN RELATIF (SR) dan SUMBANGAN EFEKTIF (SE)

VARIABEL	B	SIGMA XY	JK REG	R SQUARE	SR	SE
X1	0,182	105,304	93,421	0,432	20,5%	8,9%
X2	0,561	132,400			79,5%	34,3%
TOTAL					100%	43,2%

# **DOKUMENTASI**



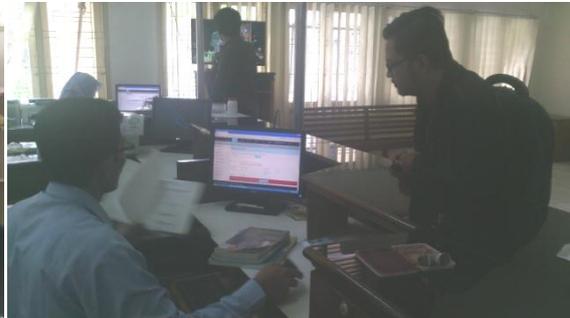
Ruang Rak Penyimpanan Buku



Aktifitas Pencarian Buku dirak Buku



Proses Peminjaman Buku



Proses Pengembalian Buku



Kondisi Penataan Buku pada Rak Buku



Perangkat Komputer Penelusuran (OPAC)



Tampilan Komputer Penelusuran (OPAC)



Kondisi Loker Pelayanan Perpustakaan



Kondisi Ruang Baca

Ruang *Front Office*

Ruang Penitipan Barang



Sensor Alarm pada Pintu Keluar Perpustakaan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902  
Laman: fe.uny.ac.id E-mail: fe@uny.ac.id

Yogyakarta, Thursday, May 12, 2016

Nomor : 1006 /UN34.18/LT/2016

Lampiran : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

**Kepada Yth.** Kepala Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta  
Karang Malang, Catur Tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Kami sampaikan dengan hormat kepada Ibu/Bapak, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

**Nama** Warastri Mutada Ngulandari

**NIM** 13804247001

**Prodi / Jurusan** Pendidikan Ekonomi

**Fakultas** Ekonomi

**Judul Tugas Akhir**

ANALISIS HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan ijin dan bantuan seperlunya.

Atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I



Prof. Sukirno, Ph.D.  
NIP. 196904141994031002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 548520, (0274) 586168 Pes. 226, Fax. (0274) 548520  
Laman : library.uny.ac.id e-mail : library@uny.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

No : 57/UN34.31/TU/2016

Kepala UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Warastri Mutada Ngulandari  
NIM : 13804247001  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

benar-benar telah melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta pada bulan Mei 2016. Dengan judul Tugas Akhir : "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Juni 2016

Kepala,



Nurkhamid, Ph.D.

NIP 19680707 199702 1 001