

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI  
UPT PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

**AGUNG WICAKSONO**

NIM : 1503036032

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2020**

i

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Wicaksono4

NIM : 1503036032

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO SEMARANG**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri,  
kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 14 Mei 2020

Pembuat pernyataan,



**Agung Wicaksono**

NIM : 1503036032



KEMENTERIAN AGAMA R.I.  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngalayan Semarang  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

### PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan:

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO SEMARANG**

Nama : Agung Wicaksono  
NIM : 1503036032  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S1

telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh dewan penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 23 Juni 2020

### DEWAN PENGUJI

Ketua

Dr. H. Abdul Wahid, M.Ag.  
NIP. 196911141994031003

Penguji I

Prof. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd.  
NIP. 195202081976122001  
Pembimbing I,

Dr. Fahrurrozi, M.Ag.  
NIP. 197708162005011003

Sekretaris

Agus Khurraifi, M.Ag.  
NIP. 197602262005011004

Penguji II

Dr. Fatkuroji, M.Pd.  
NIP. 197704152007011032  
Pembimbing II

Mukhammad Rikza, S.Pd.I., M.Si.  
NIP. 198003202007101001



## NOTA DINAS

Semarang, 19 Mei 2020

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
Di Semarang

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Uin Walisongo Semarang**

Nama : Agung Wicaksono

NIM : 1503036032

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang untuk diajukan dalam sidang Munaqosyah.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Pembimbing I



Dr. Fahrurrozi, M. Ag.

NIP. 19770816 200501 1 003

## NOTA DINAS

Semarang, 19 Mei 2020

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
Di Semarang

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Uin Walisongo Semarang**

Nama : Agung Wicaksono

NIM : 1503036032

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang untuk diajukan dalam sidang Munaqosyah.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Pembimbing II,



Mukhammad Rikza, S.Pd.I., M.Si.

NIP: 19800320200710 1 001

## ABSTRAK

Agung Wicaksono/1503036032, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Kepuasan pemustaka merupakan faktor penting perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka? 2) Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pemustaka? 3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Uin Walisongo?

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. teknik pengumpulan data menggunakan angket. Responden penelitian ini adalah 342 Mahasiswa UIN walisongo Semarang. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael*.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dengan memberikan sumbangan sebesar 45% dan sisanya sebesar 55%. Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka dengan sumbangan sebesar sebesar 55% dan sisanya sebesar 45%. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka dengan memberikan sumbangan sebesar 59,0% dan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi oleh faktor lain.

Perpustakaan sarankan untuk menambah koleksi referensi yang sesuai kebutuhan pemustaka. menambah pengatur suhu ruangan. Menambah tempat penitipan barang. Meningkatkan kecepatan atau ketanggapan petugas dalam pelayanan. Meningkatkan kualitas bahan koleksi perpustakaan dan membuat inovasi baru desain ruang perpustakaan.

## TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	kh	ك	K
د	d	ل	L
ذ	ẓ	م	M
ر	r	ن	N
ز	z	و	W
س	s	ه	H
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

### Bacaan Madd:

### Bacaan Diftong:

ā = a panjang  
ī = i panjang  
ū = u panjang

au = أو  
ai = أي  
iy = إي

## KATA PENGANTAR

### *Bismillāhirrahmānirrahīm*

*Alhamdulillah* robbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran di setiap aktivitas penulis. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan yang tidak mudah akhirnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang”** telah diselesaikan oleh penulis.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen Pendidikan Islam pada UIN Walisongo Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag., selaku rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Hj. Lift Anis Ma'shumah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Fatkuroji, M.Pd., selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Agus Khunaifi, M. Ag., selaku sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam



4. Dr. Fahrurrozi, M. Ag. dan Mukhamad Rikza, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. H. Abdul Wahid, M. Ag., selaku Dosen Wali Studi yang senantiasa memotivasi dan memberikan arahan selama di bangku perkuliahan serta memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen, pegawai dan seluruh civitas akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
7. Bapa Umar Falahul Alam, selaku kepala UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang beserta staff dan pustakawan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan membantu dalam proses penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta Bapa Ta'ari dan Ibu Darningsih yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran, dan do'a yang tulus, serta memberi semangat dan dukungan yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah serta skripsi dengan lancar.
9. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2015 khususnya kelas MPI A, Tim KKL Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tegal, Tim PPL SMA Negeri 14 Semarang, Tim

Praktik UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang, serta Tim KKN MIT-VII Posko 73 Kelurahan Terboyo Kulon tahun 2019.

10. Semua pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis tidak dapat memberikan sesuatu yang berharga, hanya do'a yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT membalasnya dengan sebaik-baik balasan. Amin.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan.

Semarang, 16 Maret 2020

Penulis,

**Agung Wicaksono**

NIM. 1503036032

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK.....	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
MOTTO.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	7
2. Fasilitas Perpustakaan.....	21
3. Kepuasan Pemustaka.....	25
B. Kajian Pustaka.....	31
C. Kerangka Berfikir.....	35

D. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	38
D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b>	
A. Gambaran Umum .....	62
B. Deskripsi Data Penelitian .....	64
C. Analisis Data Penelitian .....	65
1. Analisis Pendahuluan .....	106
2. Analisis Uji Hipotesis .....	117
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	140
E. Keterbatasan Penelitian .....	147
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	148
B. Saran .....	150
C. Kata Penutup .....	151
DAFTAR PUSTAKA .....	153
LAMPIRAN .....	158
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	221

## **MOTTO**

*“berikanlah layanan yang terbaik sebelum berharap mendapatkan hasil yang terbaik”*

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Angket Penelitian .....	158
Lampiran 2	Nama Responden .....	162
Lampiran 3	Bukti Pengisian Angket .....	167
Lampiran 4	Data Mentah Variabel X1 .....	174
Lampiran 5	Data Mentah Variabel X2 .....	185
Lampiran 6	Data Mentah Variabel Y .....	194
Lampiran 7	Analisis Validitas Variabel X1 .....	205
Lampiran 8	Analisis Validitas Variabel X2 .....	210
Lampiran 9	Analisis Validitas Variabel Y .....	213
Lampiran 10	Analisis Reliabilitas .....	218
Lampiran 11	Surat Izin Riset.....	219
Lampiran 12	Surat Keterangan Penelitian.....	167

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Penelitian .....	39
Tabel 3.2. Alternative Jawaban dan Skor.....	41
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	89
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Fasilitas Perpustakaan .....	46
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pemustaka.....	47
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Fasilitas Perpustakaan .....	49
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi .....	58
Tabel 4. 2 Skor Kuesioner kualitas pelayanan .....	60
Tabel 4. 3 Distribusi Skor Mean (Kualitas Pelayanan) .....	72
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4. 5 Skor Kuesioner Fasilitas Perpustakaan .....	75
Tabel 4. 6 Distribusi Skor Mean (Fasilitas Perpustakaan) .....	86
Tabel 4. 7 Kualitas Fasilitas Perpustakaan.....	88
Tabel 4. 8 Skor Kuesioner Kepuasan Pemustaka.....	89
Tabel 4. 9 Distribusi Skor Mean (Kepuasan Pemustaka).....	100
Tabel 4. 10 Kualitas Kepuasan Pemustaka .....	102
Tabel 4. 11 Tabel Penolong Regresi .....	103

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Didalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan 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, informasi dan rekreasi para pemustaka.<sup>1</sup> Artinya perpustakaan harus bisa memberikan pelayanan yang profesional kepada pemustaka.

Namun pada kenyataannya menurut laporan kajian kepuasan Pemustaka terhadap layanan perpustakaan Nasional RI, menunjukkan 23% pemustaka merasa bahwa pustakawan kurang ramah, kurang tanggap, tidak tepat waktu, dan kurang akurat. 10% pemustaka tidak dapat menemukan koleksi yang diperlukan, sementara itu 10% pemustaka juga merasakan bahwa informasi tidak jelas atau kurang akurat dan 9% merasa bahwa fasilitas pendukung seperti toilet, lift, kantin. Wifi, terminal listrik kurang memadai.<sup>2</sup> Berdasarkan penelitian tersebut ada dua faktor yang

---

<sup>1</sup>Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007, *Perpustakaan* Pasal 1 Ayat (1).

<sup>2</sup><http://www.perpusnas.go.id/webforums/upload/files/180702031140nqtU3bmcl1.pdf> diakses 11 November 2019.



mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan yaitu 1) kualitas pelayanan dan 2) fasilitas perpustakaan.

Oleh karena itu penting bagi perpustakaan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung perpustakaan. Karena layanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan kepada pemustaka, sehingga pemustaka akan kembali mengunjungi perpustakaan kembali. Kepuasan pemustakaan dapat tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan.<sup>3</sup> Menurut Achmad kepuasan pemustaka berkaitan erat dengan koleksi yang ada di perpustakaan, fasilitas yang memadai dan menunjang kegiatan pemustaka, jenis jasa atau layanan perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa atau layanan kepada pemustakanya.<sup>4</sup> Karena itu keberhasilan layanan perpustakaan selain ditentukan oleh komponen-komponen pelayanan, juga di tentukan oleh fasilitas yang memadai serta secara fungsional mendukung kegiatan perpustakaan.

Perpustakaan UIN Walisongo merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (UIN) dan telah mendapat akreditasi A. Adapun misi UPT Perpustakaan UIN Walisongo yaitu 1) menyediakan

---

<sup>3</sup>Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm : 15.

<sup>4</sup>Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), hlm. 84.

sumberdaya informasi yang berkualitas untuk pembelajaran dan penelitian. 2) menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi ilmiah seluas-luasnya kepada komunitas akademik UIN Walisongo dan masyarakat luas. 3) mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan asset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan. Selain itu tujuan penyelenggaraan perpustakaan UIN Walisongo yaitu untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Sejalan dengan tujuan diatas, maka UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang mempunyai beberapa fungsi: 1) Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pendidikan. 2) Sebagai pusat dan penyedia informasi dan keterangan. 3) Sebagai pusat penelitian literature. 4) Sebagai tempat rekreasi. 5) Sebagai sumber inspirasi. 6) Sebagai tempat pelestarian karya ilmiah.<sup>5</sup>

Tentu saja agar tujuan itu tercapai UPT Perpustakaan UIN Walisongo harus memberikan layanan yang maksimal agar koleksi yang disediakan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas tri dharma perguruan tinggi. Pembelajaran di perguruan tinggi menuntut kemandirian belajar mahasiswa. Kemandirian ini menuntut mahasiswa dekat dengan sumber-sumber informasi, salah satunya perpustakaan.<sup>6</sup> Kas Kalba

---

<sup>5</sup> Miswan, dkk, *Buku Panduan Perpustakaan UIN Walisongo 2017*, (Semarang: UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang, 2017), hlm. 7.

<sup>6</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Ombak, 2014), hlm. 5.

merumuskan tiga konsep agar perpustakaan dapat menghadapi berbagai tantangan dan masalah yang modern, yakni sebagai berikut. 1) Nilai universalitas pelayanan. 2) Sumber-sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai. 3) Orientasi dan latihan staf profesionalnya.<sup>7</sup>

Sementara hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, seperti yang ditulis oleh Azizah yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka. Dalam penelitian tersebut diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka.<sup>8</sup> Begitu juga menurut Jurnal Ekonomi yang ditulis oleh M. Tony Nawawi dan Ida Puspitowati dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan civitas akademik.<sup>9</sup> Maka dalam konteks penelitian ini peneliti hendak menguji apakah Kualitas Layanan dan Fasilitas Perpustakaan di Perpustakaan UIN

---

<sup>7</sup> Pawit M Yusup, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 373.

<sup>8</sup> Azizah, "Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka", *Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo, 2017), hlm. 97.

<sup>9</sup> M. Tony Nawawi dan Ida Puspitowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika", *Jurnal Ekonomi*, (Vol. 20, No. 02, tahun 2015)

Walisongo juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo.

## B. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pusat Uin Walisongo?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pusat Uin Walisongo?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pusat Uin Walisongo?

## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan Uin Walisongo.
- b. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan Uin Walisongo.

c. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan dan fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di perpustakaan Uin Walisongo.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan bagi peneliti maupun pembaca terutama dalam halkualitas layanan dan fasilitas perpustakaan serta kepuasan pemustaka.

### b. Manfaat praktis

#### 1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan tentang pengaruh kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

#### 2) Bagi Perpustakaan

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan.

## BAB II

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO SEMARANG

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

###### a. Pengertian Perpustakaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) mendefinisikan perpustakaan adalah 1) Tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku. 2) Koleksi buku, majalah dan bahan pustaka lainnya yang disimpan untuk dibaca, dibelajari dan dibicarakan. Definisi *Internasional Federation of Library Association and institutions (IFLA)* menyatakan perpustakaan sebagai kumpulan materi tercetak dan media non cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemustaka.<sup>10</sup>

Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian interal dari suatu lembaga induknya, yang bersama-sama dengan unit lain tetapi dalam peran yang berbeda, yang bertugas untuk membantu perguruan tinggi dalam berbagai aspek dalam melaksanakan

---

<sup>10</sup> Achmad, *Layanan Cinta...*, hlm. 3.

tri dharma perguruan tinggi. Dengan kata lain perpustakaan adalah suatu alat vital dalam pendidikan, pengajaran dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Sering terdengar suara-suara pendidik yang mengatakan bahwa perpustakaan adalah inti dari setiap program pendidikan dan pengajaran atau dalam bahasa asingnya “*the heart of the educational programs*”.<sup>11</sup> Sedangkan menurut Luisa Alvite dan Leticia Barrionuevo perpustakaan universitas adalah,

*A university library is a key element in the institution it serves and is one of the indisputable indicators for measuring its quality. For this reason, as a provider of services that make teaching activities, learning and research activities possible, and with responsibilities in providing lifelong training for graduates, the library is fully immersed in the processes of quality assessment in higher education.*<sup>12</sup>

Yang artinya perpustakaan universitas adalah elemen kunci dalam lembaga yang dilayaninya dan merupakan salah satu indikator yang tak terbantahkan untuk mengukur kualitasnya. Untuk alasan ini, sebagai penyedia layanan yang memungkinkan kegiatan pengajaran, kegiatan belajar dan penelitian menjadi mungkin, dan dengan tanggung jawab dalam memberikan pelatihan seumur hidup bagi lulusan,

---

<sup>11</sup> Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Badung: Alumni, 1987), hlm. 1.

<sup>12</sup> Luisa Alvite dan Leticia Barrionuevo, *Libraries For User*, (Sawston: Chandos Publishing, 2011), hlm. 5.

perpustakaan sepenuhnya terbenam dalam proses penilaian kualitas dalam pendidikan tinggi.

Setelah melihat beberapa pengertian perpustakaan diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mempunyai arti, 1) Suatu tempat, gedung atau ruangan yang didalamnya ada berbagai koleksi bahan bacaan yang terawat. 2) Kumpulan bahan pustaka baik yang media cetak maupun yang non cetak, yang tersusun secara sistematis dikomputer. 3) Suatu unit kerja yang menjadi jantung perguruan tinggi dan bersama-sama dengan unit lain saling membantu dalam melaksanakan tugas tri dharma perguruan tinggi.

b. Sistem Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka, koleksi dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan perpustakaan dan bantuan kepada pengguna atau pemustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang baik perlu menggunakan sistem tertentu. Sistem ini dipilih dengan berbagai pertimbangan. Hal ini disebabkan setiap sistem memiliki kelemahan dan keunggulan masing-masing. Dengan adanya beberapa model system layanan ini perpustakaan dapat memilih suatu sistem sesuai dengan kondisi perpustakaanya, dengan tetap memperhatikan kepuasan penggunanya.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan...*, hlm. 1-13.



Berikut uraian sistem layanan beserta kelebihan dan kekurangannya.

1) Sistem terbuka

Sistem terbuka adalah suatu sistem peminjaman buku yang memberikan kebebasan bagi para pemustaka dalam mencari dan memilih koleksi buku yang ada didalam jajaran rak perpustakaan secara langsung dan membawanya ke sirkulasi untuk di pinjam.<sup>14</sup>

a) Keuntungan

- (1) Pemustaka memperoleh kebebasan untuk memilih sendiri koleksi yang diinginkan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka.
- (2) Pemustaka tidak harus menggunakan katalog karena dapat langsung menuju ke rak.
- (3) Pemustakan dapat memperoleh alternative koleksi lain jika bahan pustaka yang diinginkan tidak tersedia.
- (4) Memberikan peluang bagi semua koleksi untuk dimanfaatkan oleh pemustaka.
- (5) Petugas pelayanan tidak perlu mengambilkan koleksi.

b) Kekurangan

---

<sup>14</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakaeta: Diva Press, 2012), hlm. 251.

- (1) Tidak semua pemustaka tahu cara menemukan bahan koleksi yang diinginkan, sehingga bagi pemustaka pemula cukup kesulitan.
- (2) Susunan koleksi pada jajaran rak lebih sering salah letak. Hal ini disebabkan pemustaka leluasa menyisipkan koleksi yang baru saja dibaca sesuka hati.
- (3) Diperlukan petugas atau pustakawan yang selalu siap untuk memperbaiki susunan koleksi pada jajaran rak.
- (4) Kemungkinan kehilangan koleksi lebih besar, sehingga perlu pengawasan yang cermat.<sup>15</sup>

## 2) Sistem tertutup

Sistem tertutup adalah suatu sistem peminjaman buku perpustakaan yang tidak memperbolehkan pemustaka mencari dan mengambil sendiri buku-buku koleksi perpustakaan. Jika pemustaka membutuhkan buku maka harus melalui petugas perpustakaan.<sup>16</sup>

### a) Keuntungan

- (1) Kecil kemungkinan jajaran koleksi salah letak karena petugas perpustakaan sendiri yang mengambil dan mengembalikan bahan koleksi.
- (2) Kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil. Sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar.

---

<sup>15</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan...*, hlm. 14.

<sup>16</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan...*, hlm. 252.

(3) Bagi pemustaka pemula sistem tertutup memudahkan menemukan koleksi dengan cepat karena dibantu petugas.

b) Kekurangan

(1) Pemustaka terkadang tidak merasa puas jika tidak memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan.

(2) Tidak semua bahan koleksi dimanfaatkan pemustaka.

(3) Petugas lebih sibuk karena harus mengambalikan bahan koleksi yang akan dipinjam.<sup>17</sup>

(4) Prosedur peminjaman tidak bisa cepat karena harus menunggu giliran untuk dilayani bila antrian panjang.

(5) Peminjam tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang diinginkan.<sup>18</sup>

3) Sistem campuran

Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran menerapkan dua sistem untuk jenis koleksi yang berbeda. Misalnya menerapkan layanan terbuka untuk layanan buku-buku teks dan layanan tertutup untuk buku-buku referensi. Perpustakaan dapat memilih jenis koleksi mana yang akan menggunakan layanan

---

<sup>17</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan...*, hlm. 16.

<sup>18</sup> F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 94.

terbuka dan tertutup. Pertimbangan tiap perpustakaan dalam menentukan sistem layanan berbeda-beda.<sup>19</sup>

c. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, taraf atau mutu.<sup>20</sup> Kualitas menurut ISO 9000 adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal ini persyaratan merupakan kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan biasanya tersirat. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung sudut pandang yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi kualitas.<sup>21</sup>

Menurut Jody Condit Fagan, *Service quality is the customers' assessment of how good or bad, or pleasant and unpleasant their experiences are.*<sup>22</sup> Yang artinya kualitas layanan adalah penilaian pelanggan tentang seberapa baik atau buruk, menyenangkan dan tidak menyenangkan pengalaman mereka. Sedangkan menurut Peter Herson dalam bukunya

---

<sup>19</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan...*, hlm. 17.

<sup>20</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, Gava Media, 2018), hlm. 54.

<sup>21</sup> David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empay, 2012), hlm. 22.

<sup>22</sup> Jody Condit Fagan, “The Dimensions of Library Service: a Convirmatory Factor Analysis of The LibQUAL+ Instrument”, (vol. 36, tahun 2014), hlm. 5.

*Assesing Service Quality*, kualitas mempunyai dua dimensi yaitu

*Service quality is multidimensional. Two critical dimensions are content and context. Content refers to obtaining what prompted the visit (physically or virtually) such as particular materials or information, study space, technology, or an acceptable substitute. Context covers the experience itself: examples are interactions with staff, ease or difficulty of navigating the system, and the comfort of the physical environment.*<sup>23</sup>

Yang artinya kualitas layanan adalah multi dimensi. Dua dimensi kritis adalah konten dan konteks. Konten mengacu pada memperoleh apa yang mendorong kunjungan (secara fisik atau virtual) seperti materi atau informasi tertentu, ruang belajar, teknologi, atau pengganti yang dapat diterima. Konteks mencakup pengalaman itu sendiri, contohnya adalah interaksi dengan staf, kemudahan atau kesulitan menavigasi sistem, dan kenyamanan lingkungan fisik.

Kata pelayanan mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari yang paling sederhana yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang ke orang lain. Bisa juga diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat maupun yang hanya dapat dirasakan.<sup>24</sup> Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang

---

<sup>23</sup> Peter Herson, *Assesing Service Quality*, (Unite States: ALA Editions, 2015), hlm. 5.

<sup>24</sup> Farida Jafar, *Manajemen Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 15.

ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.<sup>25</sup>

Dalam pandangan Islam tentang pelayanan didalam pendidikan, Allah SWT memberi gambaran tentang bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah yang berkaitan dengan pelayanan ada didalam surat Q.S Ali Imron (Q.S 3:159),

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا  
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا  
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Q.S Ali Imron (Q.S 3:159).

Karena rahmat Allah, Rasulullah dapat memiliki sikap lemah lembut dan tidak kasar terhadap sahabat, meskipun mereka melakukan kesalahan dalam perang uhud dengan

---

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 3.

meninggalkan posisi yang strategis di atas bukit, hal ini menyebabkan kegagalan dipihak kaum muslimin.

Meskipun dalam keadaan sangat genting, seperti terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin dalam perang Uhud sehingga menyebabkan kaum muslimin menderita, tetapi Rosulullah tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap para pelanggar itu, bahkan memaafkannya dan memohon ampun dari Allah untuk mereka. Andaikan Nabi Muhammad saw bersikap keras, berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari beliau.<sup>26</sup>

Di dalam pelayanan perpustakaan, petugas atau staf harus memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan. Apabila petugas atau staff bersikap tidak ramah atau keras terhadap pemustaka, maka pemustaka tersebut akan menjauh dan tidak akan datang lagi bahkan bisa menyebarkan berita yang buruk atas pelayanan yang perpustakaan berikan.

Tanpa pelanggan perusahaan bukan apa-apa, karena perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah perusahaan bekerja. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan.<sup>27</sup> Jadi perpustakaan sangat bergantung pada banyaknya pemustaka,

---

<sup>26</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Edisi disempurnakan, jilid. II), (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm. 68.

<sup>27</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 5.

tampa adanya pemustaka perpustakaan tidak akan jalan dan berkembang. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka perpustakaan akan terus hidup.

d. Layanan Perpustakaan

Menurut Dian Sinaga bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pustakawan sekolah untuk memberikan kesempatan kepada para pemakai perpustakaan dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah yang lainnya secara optimal.<sup>28</sup>

Menurut Standar Nasional Perpustakaan (SNP), pelayanan perpustakaan dibagi menjadi dua yaitu pelayanan pemustaka dan pelayanan teknis.

1) Layanan pemustaka

Layanan pemustaka yaitu layanan yang langsung berhubungan dengan pemustaka, menurut Purwani Istiana ada beberapa jenis layanan perpustakaan.

a) Layanan sirkulasi

Layanan peminjaman atau pengembalian koleksi merupakan layanan yang umum ada di semua jenis perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang memungkinkan pengguna perpustakaan untuk meminjam koleksi yang tersedia di perpustakaan untuk membaca ditempat, difotokopi, dan dibawa

---

<sup>28</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2012), hlm. 241-243.



pulang. Pelaksanaan layanan sirkulasi harus memperhatikan asas berikut.

- (1) Prosedur layanan sederhana.
- (2) Layanan dilaksanakan dengan mudah dan cepat.
- (3) Keamanan pustaka terjamin.
- (4) Pencatatan kegiatan layanan dilakukan secara teratur.
- (5) Keterlambatan pengembalian segera diketahui.

Adapun kegiatan dari layanan sirkulasi sebagai berikut.

- (1) Menarik denda keterlambatan.
- (2) Penagihan koleksi yang seharusnya sudah kembali.
- (3) Bebas pinjam pustaka.
- (4) Menyusun data statistik.

b) Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Tugas layanan referensi adalah memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan yang terlihat kebingungan dalam menemukan sumber informasi. Staf layanan referensi dituntut lebih aktif dalam menjalankan fungsinya.

Keberhasilan layanan referensi tergantung pada kemampuan pustakawan dibagian layanan referensi

dalam menggunakan sumber-sumber tersebut. Pustakan di bagian layanan referensi harus memiliki pengalaman dan pengetahuan yang cukup, dan tuntutan untuk mengetahui berbagai sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

c) Layanan keanggotaan

Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan. Saat ini asas kesederhanan dalam proses pendaftaran anggota perpustakaan sudah banyak diterapkan di hampir semua perpustakaan. Sebelum mendaftar calon anggota terlebih dulu dikenalkan dengan profil perpustakaan dengan penjelasan yang jelas dan ramah.

d) Layanan penelusuran literature

Layanan penelusuran literatur adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusuri informasi sesuai topik yang dibutuhkan. Informasi mendetail tentang suatu topik menuntut pengetahuan luas pustakawan.

e) Layanan bimbingan pemakai

Layanan bimbingan pemakai merupakan layanan yang memberikan jasa pelatihan bagi seseorang atau kelompok pemustaka agar lebih terampil dan berkemampuan untuk memanfaatkan sumber informasi yang disediakan perpustakaan.

f) Layanan *learning common*

Layanan *learning common* merupakan layanan dimana perpustakaan memberikan fasilitas belajar, dirancang secara unik yang menyatukan beberapa fasilitas dukungan pembelajaran. Contoh dari layanan *learning common* sebagai berikut, 1) komputer untuk pengetikan, 2) akses *WiFi*, 3) pengaturan tempat duduk yang nyaman.<sup>29</sup>

2) Layanan teknis

Menurut F. Rahayuningsih layanan teknis meliputi kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan yang dilakukan berdasarkan kebutuhan pemustaka, dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pekerjaan mempersiapkan bahan perpustakaan. Dalam pengembangan koleksi perpustakaan sebaiknya meminta masukan dari pakar di bidang subjek buku yang akan dipilih. Beberapa prinsip dasar pemilihan koleksi.

- a) Memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

---

<sup>29</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan...*, hlm. 18-48.

- b) Memilih buku yang berkualitas, kualitas buku dapat dipertimbangkan melalui isi buku, keahlian pengarang, reputasi penerbit, cara penyajian, edisi, susunan, ilustrasi dan fisik buku.
- c) Tidak memandang suku, agama, ras, profesi, aliran politik, perdagangan tingkat pendidikan. Artinya semua buku disediakan untuk semua pengguna.
- d) Sesuai dengan dana yang ada. Jadi pemilihan buku sesuai dengan anggaran pengadaan koleksi.<sup>30</sup>

## 2. Fasilitas Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah ruangan gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku atau terbitan lainnya yang disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca. Pengertian tersebut menegaskan bahwa perpustakaan mutlak memerlukan tempat, ruangan atau gedung untuk menyelenggarakan aktifitasnya sehari-hari.<sup>31</sup>

Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, menjelaskan bahwa ruangan perpustakaan meliputi 1) ruang koleksi, 2) ruang pemustaka, 3)

---

<sup>30</sup> F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan...*, hlm. 14-15.

<sup>31</sup> Fatah Syukur, *Sikap Mahasiswa Terhadap Koleksi, Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dan Pengaruhnya Terhadap Intensitas Pemanfaatan Perpustakaan*, (Semarang: IAIN Walisongo, 2012), hm . 37.

ruang kerja, 4) ruang lain (toilet, ruang tamu, ruang seminar, lobi). Dan fasilitas meliputi 1) prabot kerja (kursi dan meja, meja sirkulasi, meja multimedia), 2) perabot penyimpanan (rak, lemari, laci katalog), 3) peralatan multimedia, 4) perlengkapan lain.<sup>32</sup>

Menurut Tjiptono, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan.<sup>33</sup> Penyedia jasa atau layanan juga harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut. 1) Terawat, artinya gedung atau fasilitas dapat dijalankan dengan baik. 2) Bersih, ruangan atau gedung juga harus selalu dalam keadaan bersih. 3) Ramah terhadap pengunjung, artinya ramah secara fisik dan psikis, ramah secara fisik artinya gedung memiliki tingkat aksesibilitas yang baik, terletak di tempat strategis dan tidak menyulitkan pengunjung yang kebetulan menderita cacat, ramah psikis artinya pengunjung merasa nyaman untuk datang karena petugasnya ramah.<sup>34</sup>

Penyedia jasa atau layanan juga harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut. 1) Terawat, artinya gedung atau fasilitas dapat dijalankan dengan baik. 2) Bersih, ruangan atau gedung juga harus selalu dalam keadaan bersih. 3) Ramah terhadap pengunjung, artinya ramah secara fisik dan psikis,

---

<sup>32</sup> Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017, *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Pasal 2.

<sup>33</sup> Meutia Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra* (Aceh : 2015).

<sup>34</sup> Ratminto, *Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), hlm. 187-88.

ramah secara fisik artinya gedung memiliki tingkat aksesibilitas yang baik, terletak di tempat strategis dan tidak menyulitkan pengunjung yang kebetulan menderita cacat, ramah psikis artinya pengunjung merasa nyaman untuk datang karena petugasnya ramah.<sup>35</sup>

Menurut Priyono Darmanto, sarana dan prasarana perpustakaan meliputi gedung atau ruangan perpustakaan dan perabot perpustakaan.

a. Gedung dan ruang perpustakaan

Gedung perpustakaan merupakan wujud fisik yang berfungsi untuk menyimpan, memelihara, dan melestarikan bahan-bahan pustaka. Pada dasarnya perpustakaan mempunyai empat jenis ruangan yaitu, 1) ruang koleksi buku, 2) ruangan pengolahan bahan pustaka, 3) ruang sirkulasi dan 4) ruang baca. Adapun beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk gedung perpustakaan, sebagai berikut.

- 1) *Accesible*, gedung perpustakaan haruslah mudah dijangkau oleh para penggunanya.
- 2) *Comfortable*, Gedung perpustakaan harus mempunyai suasana menyenangkan, tenang dan nyaman.
- 3) *Compact*, Gedung perpustakaan harus memudahkan perpindahan para pengguna, staf, ataupun koleksi bahan pustaka.

---

<sup>35</sup> Ratminto, *Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), hlm. 187-88.

- 4) *Onstant in Environment*, Gedung perpustakaan harus mempunyai suhu yang stabil sebagai upaya melindungi bahan pustaka.
  - 5) *Economic*, Gedung perpustakaan haruslah menganut asas ekonomis, yaitu gedung perpustakaan harus dapat di bangun dan dipelihara dengan biaya irit.
  - 6) *Extendible*, Apabila suatu saat terdapat kepentingan yang membutuhkan lahan lebih luas, sebaiknya gedung perpustakaan dapat diperluas tanpa menimbulkan banyak gangguan.
  - 7) *Flexible*, Ruangan, suhu, atau penerangan gedung perpustakaan harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan para pengguna ataupun koleksi bahan pustaka dan dapat dipindahkan dengan mudah apabila sewaktu-waktu diperlukan.
  - 8) *Organized*, Pengaturan gedung perpustakaan haruslah baik sehingga memudahkan akses penggunanya.
  - 9) *Secure*, Gedung perpustakaan haruslah aman dari segala gangguan atau ancaman
  - 10) *Varied*, Gedung perpustakaan harus dapat menyediakan macam-macam ruangan untuk berbagai bahan pustaka dan pelayanan perpustakaan lainnya
- b. Perabotan perpustakaan

Perabot perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang bagi kelancaran aktivitas perpustakaan. Adapun beberapa perabot perpustakaan sebagai berikut.

- 1) Rak buku, berfungsi sebagai sarana atau tempat untuk menyimpan bahan-bahan pustaka atau koleksi buku. Rak buku terdiri dari tiga macam, yaitu rak buku satu muka, rak buku dua muka dan rak buku rendah.
- 2) Lemari katalog, Lemari tempat penyimpanan kartu-kartu katalog biasanya terbuat dari kayu atau besi.
- 3) Meja sirkulasi, merupakan meja yang berfungsi untuk aktivitas peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka.
- 4) Meja dan kursi baca, digunakan untuk para pengguna yang ingin membaca koleksi buku di dalam perpustakaan.
- 5) Rak surat kabar, digunakan untuk menyimpan dan menempatkan koleksi berupa surat kabar atau koran.
- 6) Papan pengumuman, merupakan salah satu sarana perpustakaan yang mempunyai fungsi untuk menyampaikan dan menyebarluaskan informasi kepada pengguna atau staf perpustakaan.
- 7) Tempat penitipan barang (loker), sebagai tempat menyimpan barang, seperti tas, jaket dan barang lainnya



yang tidak diizinkan masuk ke dalam ruang perpustakaan.<sup>36</sup>

### 3. Kepuasan Pemustaka

#### a. Konsep Kepuasan

Secara umum kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, tetapi jika kinerja memenuhi harapan bahkan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa puas.<sup>37</sup> Sementara menurut Suziyana Mat Dahan,

*Customers have a range of expectations and referred to the range as the zone of tolerance. If the service delivered falls within the zone (i.e. above the minimum tolerable level), customers will be satisfied. If the service is better than their desired service level, customers will perceive the service as exceptionally good and be delighted. This strengthens their loyalty which makes them satisfied customers. However, if the service falls below the zone of tolerance, customers will not only be dissatisfied but will feel cheated and frustrated.*<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 91-104.

<sup>37</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (New Jersey: Indeks, 2006), hlm. 177.

<sup>38</sup> Suziyana Mat Dahan, "Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library", (Vol. 42, tahun 2015), hlm. 2.

Yang berarti pelanggan memiliki berbagai harapan dan disebut rentang sebagai zona toleransi dengan tingkat layanan yang diinginkan di tingkat atas dan tingkat layanan minimum di bagian bawah skala. Ini adalah serangkaian kinerja layanan yang akan ditoleransi pelanggan dan menerima variasi dalam pemberian layanan. Jika layanan yang diberikan berada dalam zona (misal di atas level minimum yang dapat ditoleransi), pelanggan akan puas. Jika layanan lebih baik dari tingkat layanan yang diinginkan, pelanggan akan menganggap layanan tersebut sangat baik dan senang. Ini memperkuat loyalitas mereka yang membuat mereka pelanggan yang puas. Namun, jika layanan jatuh di bawah zona toleransi, pelanggan tidak hanya akan tidak puas tetapi juga akan merasa tertipu dan frustrasi.

b. Faktor Kepuasan

Metode pengukuran kepuasan menggunakan metode LibQUAL+ yang dikembangkan oleh anggota *Association Research Libraries* (ARL) bekerjasama dengan Perpustakaan Universitas Texas A & M tahun 1999. LibQUAL+ yaitu seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Achmad, *Layanan Cinta...*, hlm. 98.

Hasil dari proyek tersebut adalah instrument LibQUAL+ yang dipakai untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan pada evaluasi pemustaka. Instrument atau dimensi tersebut adalah.

- 1) *Affect of Service*, yaitu dimensi yang berkaitan dengan sikap dan mentalitas petugas dalam melayani pengguna, yang meliputi: (1) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas. (2) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. (3) *Responsiveness*, selalu siap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu. (4) *Reliability*, kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepati secara tepat dan akurat.
- 2) *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan (*self reliance*) kepercayaan diri.
- 3) *Library as place*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang

(*utilitarian space*), sebagai symbol dan tempat perlindungan (*refuge*).<sup>40</sup>

Tujuan dari LibQUAL+ menurut Jeremy Atkinson adalah, 1) *Foster a culture of excellence in providing library service.* 2) *Help libraries better understand user perceptions of library service quality.* 3) *Collect and interpret library user feedback systematically over time.* 4) *Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions.* 5) *Identify best practices in library service.* 6) *Enhance library staff members' analytical skills for interpreting and acting on data.*<sup>41</sup>

Yang artinya, 1) Menumbuhkan budaya keunggulan dalam menyediakan layanan perpustakaan. 2) Bantu perpustakaan lebih memahami persepsi pengguna tentang kualitas layanan perpustakaan. 3) Mengumpulkan dan menafsirkan umpan balik pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu. 4) Menyediakan perpustakaan dengan informasi penilaian yang sebanding dari lembaga sejawat. 5) Identifikasi praktik terbaik dalam layanan perpustakaan. 6) Meningkatkan keterampilan analitis anggota perpustakaan untuk menafsirkan dan bertindak berdasarkan data.

---

<sup>40</sup>Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan...*, hlm. 35.

<sup>41</sup> Atkinson Jeremy, *Quality and Academic Library*, (United Kingdom: Elsevier, 2016), hlm. 210.

c. Pemustaka

Secara umum pemakai perpustakaan adalah pelanggan yang berkepentingan dengan produk layanan dalam hal ini perpustakaan. Pelanggan perpustakaan dapat dikategorikan dalam dua jenis, 1) pelanggan internal yaitu pelanggan yang berasal dari lingkungan lembaga atau universitas (mahasiswa, dosen, karyawan). 2) Pelanggan eksternal yaitu pelanggan yang berasal dari masyarakat sekitar lingkungan universitas.<sup>42</sup>

1) Hak pemustaka

- a) Meperoleh infomasi yang berkualitas.
- b) Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti wifi, ruang diskusi, ruang baca, dan fasilitas lainnya.
- c) Meminjam koleksi perpustakaan.
- d) Memberikan masukan kepada perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan.

2) Kewajiban pemustaka

- a) Mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu.
- b) Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak.
- c) Meletakkan koleksi yang dibaca di meja karena hanya pustakawan yang berkewajiban mengembalikan ke rak buku.
- d) Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustakaan, seperti meja kusri, computer, dan fasilitas lainnya.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan...*, hlm. 285.

<sup>43</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan...*, hlm. 12-13.

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Konsep kepuasan seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa atau layanan. Kedua istilah tersebut memiliki hubungan yang kompleks. Kualitas dari suatu jasa atau pelayanan menjadi penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya. Kepuasan akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa atau layanan perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan.<sup>44</sup>

Sedangkan menurut Rachael Kwai Fun Ip factor yang mempengaruhi kepuasan ada delapan.

*The library user satisfaction into eight domains: responsiveness, supportiveness, collection & access, service delivery, web services, building environment, furniture & facilities, and technology.*<sup>45</sup>

Yang berarti kepuasan pengguna perpustakaan dibagi menjadi delapan domain: daya tanggap, dukungan, pengumpulan & akses, pengiriman layanan, layanan web, lingkungan bangunan, furnitur & fasilitas, dan teknologi.

---

<sup>44</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan...*, hlm. 13.

<sup>45</sup> Rachael Kwai Fun Ip, "LibQual+ As A Predictor of Library Success: Extracting New Meaning Through Structured Equation Modeling", (Vol. 46, tahun 2019), hlm. 3.

Dari itu kita dapat simpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Untuk mencapai kepuasan dari pemustaka maka lembaga penyediaan jasa harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka dan fasilitas yang memadai, minimal pelayanan dan fasilitas dari penyedia jasa sama dengan harapan pelanggan.

## B. Kajian Pustaka

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, antara lain.

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka”. Ditulis oleh Azizah Mahasiswi jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Walisongo Semarang 2017. Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,699 termasuk pada kategori kuat karena berada pada rentang 0,60-0,799, sedangkan kontribusi kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Sementara diketahui persamaan regresi sederhananya  $\hat{Y} = 3,97 + 0,305x$  dengan koefisien regresinya sebesar 0,305 dimana dapat dinyatakan bahwa kenaikan satu

variabel X akan diikuti sebesar 0,305 variabel Y. Kemudian berdasarkan analisis butir soal pada variabel kualitas layanan terdapat skor terendah yaitu tentang kerapihan buku di rak dengan presentase (45,88%). Terdapat signifikansi antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka ditunjukkan dengan hasil uji  $F_h$  sebesar 128,305 lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,91) pada taraf signifikansi 5% dan  $F_{tabel}$ (6,82) pada taraf signifikansi 1%.<sup>46</sup> Dalam penelitian Azizah dan penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaanya adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Sedangkan perbedaanya dalam penelitian ini ada tambahan variabel lain yaitu fasilitas perpustakaan sedangkan penelitian Azizah hanya meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.

2. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Mahasiswa UIN Walisongo Semarang”. Ditulis oleh Wirda Nurfitriana Mahasiswi jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Walisongo Semarang 2016. Hasil dari perhitungan statistik dengan koefisien korelasi dan analisis regresi, dimana terdapat korelasi yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan (X) terhadap minat baca mahasiswa (Y), hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasi 0,524 >(0,202) pada taraf signifikansi 5% dan (0,263) pada taraf signifikansi 1% yang

---

<sup>46</sup>Azizah, “Pengaruh Kualitas..., hlm. 97.



berarti signifikan. Sementara itu, uji F sebesar  $36,807 > (3,95)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $(6,93)$  pada taraf signifikansi 1%, maka dalam hal ini dapat berarti signifikan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca mahasiswa UIN Walisongo Semarang.<sup>47</sup> Dalam penelitian Wirda Nurfitriana dan penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaanya adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaanya dalam penelitian ini pada variabel yang dipengaruhi, pada penelitian ini variabel yang dipengaruhi adalah kepuasan pemustaka, sedangkan pada penelitian Wirda Nurfitriana variabel yang dipengaruhi adalah minat baca mahasiswa.

3. Jurnal Ekonomi/Volume XX, No. 02, Juli 2015, ditulis oleh M. Tony Nawawi dan Ida Puspitowati, Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Jakarta, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan merupakan prediktor yang positif terhadap kepuasan civitas akademika pada Perpustakaan Falkultas Ekonomi Universitas Tarumanagra (Hipotesis 1). 2) Fasilitas perpustakaan merupakan prediktor

---

<sup>47</sup>Wirda Nurfitriana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Mahasiswa UIN Walisongo Semarang”, *Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo, 2016).

yang positif terhadap kepuasan civitas akademika pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara (Hipotesis 2).<sup>48</sup> Dalam penelitian Wirda Nurfitriana dan penelitian ini terdapat persamaan. Persamaanya adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

4. Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol 4, No. 1, Mei 2015, ditulis oleh Meutia dewi, Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa”. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode analisi data regresi linier berganda, uji t dan uji F dengan dengan persamaan regresinya yaitu  $P_b = 4,736 + 0,314K_p + 0,387F_p$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilka dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,429 atau 42,9%. Uji t dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif (+) dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa, sedangkan uji t pada variabel fasilitas perpustakaan 4,918 dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas perpustakaan memberikan pengaruh yang positif (+) dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa. Uji F dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara simultan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

---

<sup>48</sup> M. Tony Nawawi dan Ida Puspitowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika”, *Jurnal Ekonomi*, (Vol. 20, No. 02, tahun 2015).

prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.<sup>49</sup> Dalam penelitian Meutia dewi dan penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaanya adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Sedangkan perbedaanya dalam penelitian ini pada variabel yang dipengaruhi, pada penelitian ini variabel yang dipengaruhi adalah kepuasan pemustaka, sedangkan pada penelitian Meutia dewi variabel yang dipengaruhi adalah prestasi belajar mahasiswa.

5. Jurnal Akutansi Barelang, Vol 3, No. 2, tahun 2019, ditulis oleh Gunartik dan Nora Pitri Nainggolan, Universitas Putera Batam, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan”, Terdapat suatu pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. Pengaruhnya Positif sebesar 0,430 dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar  $0.000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hing  $4.995 > t\text{-tabel } 1,984$ . Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Terdapat suatu pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. Pengaruhnya Positif sebesar 0,632 dan hasil nilai signifikan pada uji  $t$  sebesar  $0.000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hing  $8.561 > t\text{-tabel } 1,984$ . Kesimpulan yang di berikan adalah fasilitas berpengaruh yang positif dan memiliki signifikan

---

<sup>49</sup> Meutia Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, (Vol. 4, No. 1, tahun 2015).

terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Terdapat kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam. Out pengujian dalam uji F bisa dicerna bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan fasilitas terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, pernyataan ini bisa dilihat dengan nilai signifikansi sebesar  $0,036 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 48.485 > F_{tabel} 3,09$ .<sup>50</sup> Dalam penelitian Gunartik dan Nora Pitri Nainggolan terdapat persamaan dengan penelitian ini. Persamaanya adalah sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

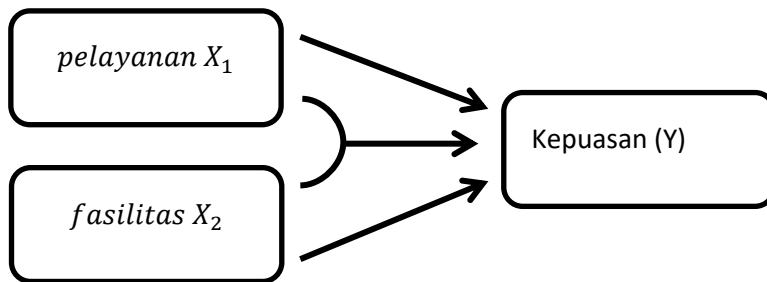
Dari tinjauan pustaka di atas, pada dasarnya kajian penelitian adalah sebagai bahan atau kritik terhadap penelitian yang sudah ada, mengenai kelebihan maupun kekurangannya, sekaligus sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian yang terdahulu. Dan untuk menghindari terjadinya pengulangan, hasil temuan yang membahas permasalahan yang sama atau hampir sama dari seseorang, baik dalam bentuk skripsi, jurnal, buku, dan dalam bentuk tulisan lainnya. Secara substansial penelitian ini tidaklah sama sekali baru, dalam kajian pustaka disini akan mendeskripsikan berbagai penelitian terdahulu yang ada relevansinya dalam judul ini, yaitu: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

---

<sup>50</sup>Gunartik dan Nora Pitri Nainggolan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan", (Vol. 3, No. 2, tahun 2019).

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model koseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.<sup>51</sup> Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen kualitas pelayanan perppustakaan ( $X_1$ ) dan fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) terhadap vaeiabel dependen kepuasan pemustaka (Y).



### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan proses sisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 60.

pertanyaan penelitian.<sup>52</sup>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 kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

---

<sup>52</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 76.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif, dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan data instrumen penelitian, analisis bersifat data kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>53</sup>

Metode ini sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut kuantitatif juga karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic.<sup>54</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut sugiyono penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variable atau lebih.<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 14.

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 7.

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 11.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan perpustakaan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo.

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

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo, yang berlokasi di jalan Prof. Dr. Hamka, tepatnya di kampus 3 UIN Walisongo. Penelitian dilakukan pada tanggal 17 Oktober 2019 sampai dengan 30 Maret 2020.

Alasan peneliti melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo karena UPT Perpustakaan Uin Walisongo sudah terakreditasi I A. UPT Perpustakaan Uin Walisongo juga pusat dari semua perpustakaan yang ada di UIN Walisongo dan jumlah pengunjungnya yang banyak serta dari berbagai fakultas dan jurusan. Sehingga sesuai dengan judul yang peneliti ajukan.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada satu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian, atau semua individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>56</sup> Berdasarkan uraian diatas

---

<sup>56</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 74.



maka dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang masih aktif, yang berjumlah 18241 mahasiswa.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau dapat didefinisikan sampel adalah sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.<sup>57</sup>

Ada berbagai cara atau teknik sampling untuk menentuka sampel dalam penelitian, dalam penelitian ini mengguna teknik *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.<sup>58</sup> Cara demikian dilakukan dengan asumsi anggota populasi mahasiswa Universitas Negeri Walisongo Semarang adalah homogen atau dianggap sama karena mayoritas yang menggunakan jasa perpustakaan adalah mahasiswa.

Dalam menentukan jumlah sampel minimal peneliti menggunakan tabel penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%.<sup>59</sup> Dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan dana dan waktu, peneliti menentukan jumlah

---

<sup>57</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian...*, hlm. 74.

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 85.

<sup>59</sup> Sugiyono, *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 100.

sampel yang akan diteliti dengan taraf kepercayaan 5% dari jumlah populasi 18241 mahasiswa aktif, maka akan diperoleh jumlah sebesar 342 sampel.<sup>60</sup>

#### D. Variabel dan Indikator Penelitian

##### 1. Variabel Penelitian

Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal yang diteliti, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>61</sup>

- a. Variabel bebas (*Variable Independen*), variabel bebas merupakan variable yang mempengaruhi variable lain atau menghasilkan akibat pada variable lain. Dalam penelitian ini variable bebas adalah kualitas pelayanan perpustakaan ( $X_1$ ) dan fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ).
- b. Variabel terikat (*Variable Dependen*), variable terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>62</sup> Dalam penelitian ini variable terikat adalah kepuasan pengguna perpustakaan ( $Y$ ).

---

<sup>60</sup> V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012),

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 38.

<sup>62</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian...*, hlm. 57.

## 2. Indikator Penelitian

**Tabel 3. 1 Indikator Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indicator</b>	<b>Sub indikator</b>	<b>Item</b>
Kualitas pelayanan	Layanan pemustaka	Pelayanan sirkulasi	1,2,3
		Layanan keanggotaan	4
		Layanan bimbingan pemakai	5,6,7
		Layanan learning common	8,9,10
		Layanan referensi	11,12,13
	Layanan teknis	Pemilihan bahan koleksi	14,15,16,17,18
Fasilitas perpustakaan	Ruangan, tempat atau gedung	<i>Accesile</i>	1
		<i>Comfortable</i>	2
		<i>Compact</i>	3
		<i>Onstant in Environment</i>	4
		<i>Flexible</i>	5
		<i>Varied</i>	6
	Perabotan perpustakaan	Rak buku	7,8
		Lemari katalog	9
		Meja dan kursi baca	10,11
		Rak surat kabar	12
		Papan pengumuman	13

		Tempat penitipan barang	14,15
Kepuasan pemustaka	<i>Affect of Service</i>	Empathy (kepedulian)	1
		Responsiveness (ketanggapan)	2,3
		Assurance (jaminan/kepastian)	4,5,6
		Reliability (keandalan)	7
	<i>Information control</i>	Scope (cakupan informasi)	8,9
		Convenience (kenyamanan mengakses informasi)	10
		Ease of navigation (kemudahan mengakses informasi)	11
		Timeliness (kecepatan mengakses informasi)	12,13
		Equipment (peralatan mengakses informasi)	14,15
	<i>Library as place</i>	Tangibles (bukti fisik)	16
		Utilitarian (ruang yang bermanfaat)	17
		Refuge (tempat belajar yang nyaman)	18

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Jenis Data

Data di dalam suatu penelitian, baik pada pendekatan kualitatif maupun kuantitatif merupakan hal yang sangat penting. Dalam konteks pada penelitian kuantitatif data adalah

kumpulan angka, fakta, keadaan, pendapat, atau lainnya yang merupakan hasil pengamatan, pengukuran, atau pencacahan dan sebagainya terhadap variable dari suatu objek kajian, yang berfungsi dapat digunakan untuk membedakan objek yang satu dengan yang lainnya pada variable yang sama.<sup>63</sup>

## 2. Sumber Data

### a. Sumber data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini sumber data primer adalah mahasiswa UIN Walisongo Semarang.

### b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah dokumentasi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen profil UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

---

<sup>63</sup> Solimun, *Metode Penelitian Kuantitatif Perfektif Sistem*, (Malang: UB Press, 2019) hlm. 39.

atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>64</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala *Likert* untuk mengukur pendapat responden.<sup>65</sup> Untuk penelitian ini jawaban akan diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Alternative jawaban dan skor**

No	Alternative jawaban	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
3	TS	Tidak Setuju	2
4	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Angket berisi pertanyaan atau pernyataan yang telah disiapkan sebelumnya oleh peneliti mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Metode penyebaran kuesioner atau angket dengan mendatangi dan memberikan angket secara langsung kepada responden dan dengan menggunakan media online dalam hal ini yaitu

---

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 142.

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 131

menggunakan google form yang akan dibagikan lewat social media.

Adapun jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket dengan pertanyaan atau pernyataan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternative jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan yang telah tersedia.<sup>66</sup>

b. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.<sup>67</sup> Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh profil perpustakaan.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah semua data dari responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data meliputi, mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk

---

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 201.

<sup>67</sup> Endang Widi Winarmi, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif PTK dan R&D*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 86.

menjawab masalah. Dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>68</sup>

## 1. Statistik Deskriptif

Statistic deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan berlaku untuk umum.

## 2. Statistik Inferensial

Statistik inferensial, adalah teknik statistic yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.<sup>69</sup>

Dalam menganalisis data yang terkumpul dari penelitian yang bersifat kuantitatif, maka peneliti menggunakan analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### a. Analisis Pendahuluan

Setelah data terkumpulkan langkah awal untuk menentukan analisis selanjutnya memasukkan data dalam tabel distribusi frekuensi kemudian diberi skor pada tiap alternatif jawaban sesuai dengan skor skala pengukuran yang digunakan. jadi langkah awal yang digunakan adalah mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif.

---

<sup>68</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 206.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 147-148.



1) Mencari nilai rata-rata :

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

2) Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

3) Mencari range:

$$R = H - L$$

Keterangan:

H= nilai tertinggi

L= nilai terendah

4) Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= Range (batas nilai tertinggi- nilai terendah)

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

5) Mencari *Mean*:

$$M = M' + i \left( \frac{\sum fx'}{N} \right)$$

6) Mencari standar deviasi:

$$SD = i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left( \frac{\sum fx'}{N} \right)^2}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar berskala lima (*stanfive*):

- (1)  $M + 1,5 SD$  = Sangat Baik
- (2)  $M + 0,5 SD$  = Baik
- (3)  $M - 0,5 SD$  = Cukup
- (4)  $M - 1,5 SD$  = Buruk
- (5)  $<M - 1,5 SD$  = Sangat Buruk<sup>70</sup>

b. Analisis Uji Validasi Angket

1) Uji validitas

Menurut Ghazali uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.<sup>71</sup> Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur betul-betul mengukur apa yang perlu diukur.<sup>72</sup> Pengujian validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *pearson product moment*.

Hasil uji validitas jika butir soal tidak valid akan dibuang dan tidak digunakan. Sedangkan butir soal yang valid akan digunakan sebagai alat untuk memperoleh data. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS versi 16.0. Instrumen penelitian diujikan kepada 342 responden

---

<sup>70</sup> I Nyoman Doni Pratama, dkk., *Evaluasi pendidikan...*, hlm. 129.

<sup>71</sup> Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm.137.

<sup>72</sup> Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik: Untuk Perkuliahan, Penelitian Mahasiswa Sarjana, dan Pascasarjana*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm.115.

dengan taraf signifikan 5% maka di dapatkan  $r_{\text{tabel}}$  **0,113**. Hasil tersebut didapat dengan rumus  $df = n - 2$  yaitu  $df = 342 - 2 = 340$ . Jika dilihat pada tabel r, maka nilai n dari 340 dengan taraf signifikan 5% sebesar **0,113**. Dengan ketentuan apabila nilai r yang diperoleh  $>$  dari nilai r yang ada pada tabel maka nilai r yang diperoleh signifikan, dan sebaliknya, apabila nilai r yang diperoleh  $<$  dari nilai r yang ada pada tabel maka nilai r yang diperoleh non signifikan.<sup>73</sup>

Dari hasil uji validitas masing-masing variabel dapat diketahui dan dinyatakan valid atau tidak valid dengan perincian pada tabel berikut:

**Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan**

No	Validitas		Keterangan
	r hitung	r tabel 5%	
1	0,483	0,113	Valid
2	0,456		Valid
3	0,496		Valid
4	0,351		Valid

---

<sup>73</sup> Mustaqim, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Semarang: Rasail Media Group, 2013), hlm. 116.

5	0,477		Valid
6	0,571		Valid
7	0,674		Valid
8	0,601		Valid
9	0,659		Valid
10	0,596		Valid
11	0,424		Valid
12	0,633		Valid
13	0,557		Valid
14	0,501		Valid
15	0,594		Valid
16	0,672		Valid
17	0,683		Valid
18	0,497		Valid

Untuk variabel kualitas layanan diketahui bahwa 18 pernyataan semua dinyatakan valid atau mempunyai nilai signifikan  $>$  dari  $r_{tabel}$  (0,113). Maka semua pernyataan pada variabel X1 (kualitas layanan) dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

**Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Fasilitas  
Perpustakaan**

No	Validitas		Keterangan
	r hitung	r tabel 5%	
1	0,504	0,113	Valid
2	0,603		Valid
3	0,629		Valid
4	0,601		Valid
5	0,511		Valid
6	0,436		Valid
7	0,647		Valid
8	0,604		Valid
9	0,579		Valid
10	0,563		Valid
11	0,570		Valid
12	0,566		Valid
13	0,585		Valid
14	0,519		Valid
15	0,564		Valid

Untuk variabel fasilitas perpustakaan diketahui bahwa 15 pernyataan semua dinyatakan valid atau mempunyai nilai signifikan > dari  $r_{\text{tabel}}$  (0,113). Maka semua pernyataan pada variabel X2 (fasilitas perpustakaan) dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

**Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pemustaka**

No	Validitas		Keterangan
	r hitung	r tabel 5%	
1	0,540	0,113	Valid
2	0,624		Valid
3	0,580		Valid
4	0,494		Valid
5	0,505		Valid
6	0,413		Valid
7	0,398		Valid
8	0,600		Valid
9	0,463		Valid
10	0,518		Valid

11	0.644		Valid
12	0,630		Valid
13	0,625		Valid
14	0,608		Valid
15	0,512		Valid
16	0,564		Valid
17	0,589		Valid
18	0.522		Valid

Untuk variabel kualitas layanan diketahui bahwa 18 pernyataan semua dinyatakan valid atau mempunyai nilai signifikan  $>$  dari  $r_{\text{tabel}}$  (0,113). Maka semua pernyataan pada variabel Y (kepuasan pemustaka) dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

## 2) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh manahasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali ataulebih terhadap gejala yang sama dengan alat

pengukur yang sama pula.<sup>74</sup> Adapun dalam uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan alat bantu program SPSS versi 16.0, dalam SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alfa*. Dengan ketentuan jika nilai *Cronbach Alfa* diatas 0,6 maka alat ukur dalam penelitian reliable.<sup>75</sup>

Dari hasil uji reliabilitas, ditemukan bahwa seluruh butir dari ketiga variabel yang lolos pada uji validitas juga lolos dalam uji reliabilitas. Semua butir dari ketiga variabel memiliki nilai diatas 0,6 dengan rincian sebagai berikut: Variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,866 (Baik), variabel fasilitas perpustakaan (X2) sebesar 0,847 (Baik), dan variabel kepuasan pemustaka (Y) sebesar 0,859 (Baik).

---

<sup>74</sup>Awal Isgiyanto, *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Ekserimental*, (Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2009),hlm.8.

<sup>75</sup> Duwi Priyanto, *Paham Analisis Data dengan SPSS*, (Jakarta: Media Kom, 2010), hlm.200.



**Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen**

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alfa</i>
1	Kualitas pelayanan	0,866
2	Fasilitas perpustakaan	0,847
3	Kepuasan pemustaka	0,859

3. Analisis Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Liner Sederhana

Sederhana yang dimaksudkan adalah analisi hanya melibatkan dua buah variabel, yaitu variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi. Sedangkan maksud dari linear adalah asumsi yang digunakan bahwa hubungan dua variabel menunjukkan hubungan linear. Untuk menguji hipotesis maka digunakan rumus persamaan umum regresi linier sederhana sebagai berikut.

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

a = konstanta

b = koefisien regresi, (kenaikan atau penurunan taksiran nilai Y apabila X berubah satu unit)

- $\hat{Y}$  = variable yang nilainya dipengaruhi variabel lain (*dependent variable*)
- X = variable yang mempengaruhi nilai variabel lain (*independent variable*).<sup>76</sup>

Adapun langkah-langkah menghitung model persamaan regresi sebagai berikut:<sup>77</sup>

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(\sum X^2)(\sum Y) - (\sum X)(\sum XY)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Regresi sederhana juga digunakan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh (simultan) menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan uji F. Selain mengetahui kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas, juga perlu diketahui apakah setiap variabel bebas (secara parsial) juga berpengaruh terhadap

---

<sup>76</sup>Algifari, *Statistika Deskriptif Plus Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018), hlm. 196.

<sup>77</sup>Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan: Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan*, (Depok: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 242.

variabel tidak bebasnya, untuk pengujian ini dikenal dengan uji t. Adapun rumus uji F dan uji t adalah sebagai berikut:

1) Uji F (simultan)

Untuk mengetahui apakah koefisien regresi dapat digeneralisasikan atau tidak, maka harus diuji signifikansinya dengan rumus.<sup>78</sup> Adapun rumus uji F sebagai berikut:

**Langkah 1.** Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{Reg [a]}$ )

$$JK_{Reg [a]} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

**Langkah 2.** Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{Reg [b|a]}$ )

$$JK_{Reg [b|a]} = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

**Langkah 3.** Mencari Jumlah Kuadrat Residu ( $JK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$JK_{Res} = \sum Y^2 - JK_{Reg [b|a]} - JK_{Reg [a]}$$

**Langkah 4.** Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg [a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Reg [a]} = JK_{Reg [a]}$$

**Langkah 5.** Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg [b|a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Reg [b|a]} = JK_{Reg [b|a]}$$

---

<sup>78</sup>Supardi, *Statistik Penelitian...*, hlm. 256.

**Langkah 6.** Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat Residu ( $RJK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Res} = \frac{JK_{Res}}{n-2}$$

**Langkah 7.** Menguji signifikansi dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{Reg [b|a]}}{RJK_{Res}}$$

Kemudian dikonsultasikan dengan F tabel ( $F_t$ ) dengan taraf kesalahan 5%. Maka dalam hal ini berlaku ketentuan bila  $F_h \geq F_t$  maka koefisien regresi yang diuji adalah signifikan, yaitu dapat diberlakukan untuk seluruh populasi, dan sebaliknya.<sup>79</sup>

2) Uji t

Untuk menguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi atau tidak, maka perlu diuji signifikansinya. Analisis uji-t ini dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut.<sup>80</sup>

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

Keterangan:

r = Koefisien regresi

n = Jumlah responden

---

<sup>79</sup> Sugiyono, *Motode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 267.

<sup>80</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 184.

Setelah dilakukan uji-t selanjutnya dibandingkan dengan t tabel, pada taraf signifikansi 5% dengan kaidah, apabila t hitung sama atau lebih besar dibandingkan t tabel, maka dianggap signifikan dan sebaliknya jika t hitung lebih rendah dibanding t tabel maka dianggap non signifikan. Signifikan artinya koefisien tersebut dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi.<sup>81</sup>

b. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi ganda adalah analisis terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh dua variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y) meliputi perhitungan model persamaan, uji linearitas dan uji signifikansi regresi.<sup>82</sup> Dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perpustakaan ( $X_1$ ) dan fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemustaka (Y). Dengan menggunakan rumus persamaan regresi ganda sebagai berikut.<sup>83</sup>

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$b_1 = \frac{(X_2^2)(X_1 \cdot Y) - (X_1 \cdot X_2)(X_2 \cdot Y)}{(X_1^2)(X_2^2) - (X_1 \cdot X_2)^2}$$

---

<sup>81</sup> Sugiyono, *Motode Penelitian...*, hlm. 267.

<sup>82</sup> Supardi, *Statistik Penelitian...*, hlm. 256.

<sup>83</sup> V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk...*,

$$b_2 = \frac{(X_1^2)(X_2 \cdot Y) - (X_1 \cdot X_2)(X_1 \cdot Y)}{(X_1^2)(X_2^2) - (X_1 \cdot X_2)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b_1 X_1 - b_2 X_2}{n}$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = Variabel kepuasan pemustaka

a = Harga konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan

$b_2$  = Koefisien regresi fasilitas perpustakaan

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Fasilitas perpustakaan

Sebelum menghitung persamaan garis regresi, langkah selanjutnya perlu dihitung score deviasi yang dihitung berdasar score mentah, ini nanti dipergunakan dalam perhitungan berikutnya.

$$1) \sum X_1^2 = \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{N}$$

$$2) \sum X_2^2 = \sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{N}$$

$$3) \sum Y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$4) \sum X_1 \cdot X_2 = \sum X_1 \cdot X_2 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_2)}{N}$$

$$5) \sum X_1 \cdot Y = \sum X_1 \cdot Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{N}$$

$$6) \sum X_2 \cdot Y = \sum X_2 \cdot Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{N}$$

Regresi ganda juga digunakan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh (simultan) menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan nama uji F. Adapun rumus uji F adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

n = jumlah responden

m = jumlah variabel bebas

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  artinya signifikan dan  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka tolak  $H_a$  artinya tidak signifikan.<sup>84</sup>

---

<sup>84</sup> Mustaqim, *Pengantar Statistik...*, hlm. 102-107.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil UPT Perpustakaan UIN Walisongo**

##### **1. Gambaran Umum UPT Perpustakaan Uin Walisongo**

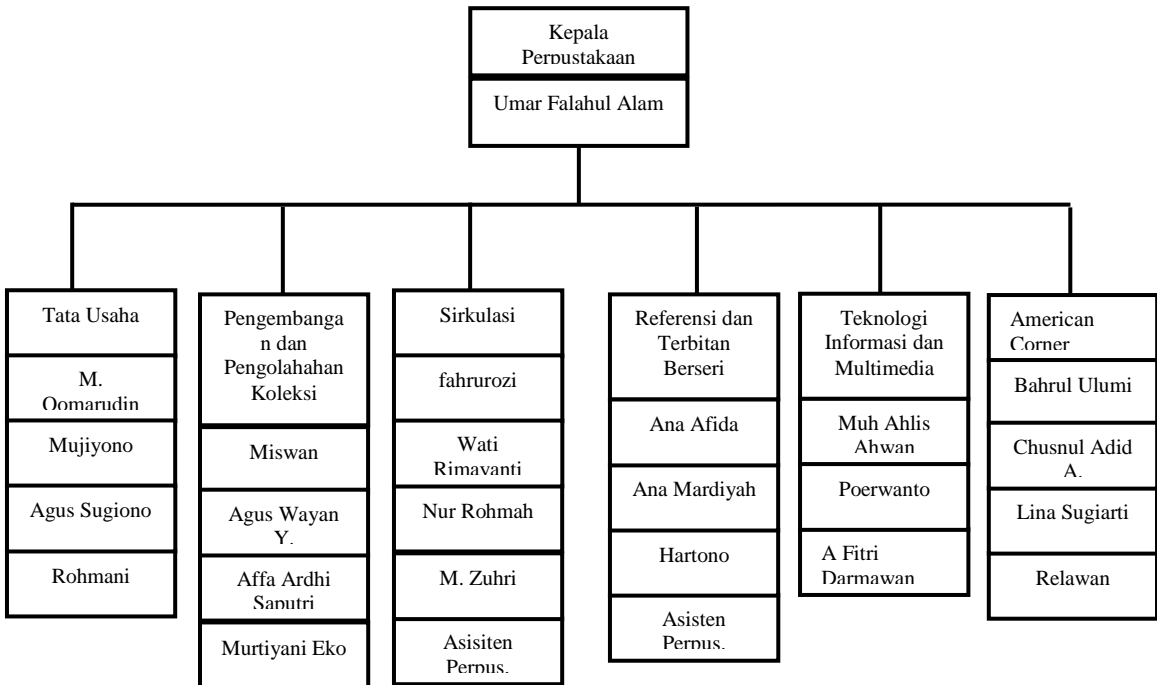
Perpustakaan UIN Walisongo Semarang adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (UIN) dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) ditingkat pusat. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan UIN Walisongo adalah untuk mendukung, memperlancar serta meningkatkan kualitas pelaksanaan program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Perpustakaan UIN Walisongo Semarang tumbuh dan berkembang seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan UIN Walisongo Semarang. Perpustakaan ini dibuka secara resmi pada tanggal 15 September 1973. Pada awal berdirinya, perpustakaan menempati satu ruangan di gedung kampus UIN, Jl. Ki Mangunsarkoro No. 17 Semarang. Tahun 1976 UIN pindah ke kampus baru di Jerakah dan perpustakaan menempati dua ruangan di gedung C. selanjutnya pada tahun 1979 perpustakaan menempati gedung tersendiri (yang saat ini menjadi gedung pascasarjana). Pada awal tahun 1994 perpustakaan pindah ke gedung baru berlantai 2 di kampus III, Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang hingga sekarang.



## 2. Sturuktur Organisasi

**Tabel 4. 1 Struktur Organisasi**



## 3. Visi, Misi dan Tujuan UPT Perpustakaan UIN Walisongo

### a. Visi

Visi UPT Perpustakaan UIN Walisongo adalah “menjadi pusat kegiatan komunikasi ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran dan penelitian”.

b. Misi

Misi UPT Perpustakaan UIN Walisongo adalah, 1) menyediakan sumberdaya informasi yang berkualitas untuk pembelajaran dan penelitian. 2) menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi ilmiah seluas-luasnya kepada komunitas akademik UIN Walisongo dan masyarakat luas. 3) mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan asset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan.

c. Tujuan

Tujuan UPT Perpustakaan UIN Walisongo adalah “membangun perpustakaan UIN Walisongo yang mampu menjadi pusat komunikasi ilmiah masyarakat akademik dengan menyediakan koleksi yang berkualitas dan akses informasi yang seluas-luasnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat”.<sup>85</sup>

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian ini membahas tentang analisis masing-masing variabel penelitian dan pengaruh dua variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan) dengan variabel terikat (kepuasan pemustaka). Setelah melakukan penelitian, maka diperoleh data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas

---

<sup>85</sup> Miswan, dkk, *Buku Panduan...*, hlm. 7.

perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang dengan menggunakan angket.

Adapun jumlah pernyataan yang digunakan untuk instrument sejumlah 51 item yang terdiri dari 18 item instrument variabel kualitas pelayanan, 15 item variabel fasilitas perpustakaan, dan 18 item untuk instrument variabel kepuasan pemustaka. Yang disebar kepada 342 responden mahasiswa aktif UIN Walisongo Semarang.

Berikut ini merupakan sajian data hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis setelah melakukan penelitian. Peneliti mendapatkan hasil studi lapangan berupa data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo.

### **1. Data Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Walisong Semarang**

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket sebanyak 18 item. Selanjutnya peneliti mengolah data hasil angket jawaban responden tersebut dengan nilai paling tinggi 4 dan paling rendah 1. Adapun pernyataan responden sebagai berikut:

Data nilai angket pada lampiran kemudian dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean*. Tabel distribusi akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kualitas pelayanan dengan rumus:

- a. Mencari nilai rata-rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{18518}{342} \\ &= 54,15\end{aligned}$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 342 \\ &= 1 + 3,3 (2,53) \\ &= 9,34 \text{ dibulatkan menjadi } 9\end{aligned}$$

c. Mencari range:

$$R = H - L$$

Keterangan:

H= nilai tertinggi

L= nilai terendah

l= bilangan konstan

$$\begin{aligned}R &= 72 - 32 \\ &= 40\end{aligned}$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= Range (batas nilai tertinggi- nilai terendah)

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

$$\begin{aligned}i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{41}{9}\end{aligned}$$

= 4,55 dibulatkan menjadi 5

**Tabel 4. 3**

**Distribusi Skor Mean (Kualitas Pelayanan)**

Interval	M'	F	X	fx'	x <sup>2</sup>	fx <sup>2</sup>
72-76	74	5	4	20	16	80
67-71	69	8	3	24	9	72
62-66	64	27	2	54	4	108
57-61	59	67	1	67	1	67
52-56	54	126	0	0	0	0
47-51	49	77	-1	-77	1	77
42-46	44	26	-2	-52	4	104
37-41	39	4	-3	-12	9	36
32-36	34	2	-4	-8	16	32
<b>Jumlah</b>		<b>N=342</b>		<b>∑fx'=16</b>		<b>∑fx<sup>2</sup>=576</b>

M' = mean terkaan

e. Mencari Mean:

$$\begin{aligned} M &= M' + i \left( \frac{\sum fx'}{N} \right) \\ &= 54 + 5 \left( \frac{16}{342} \right) \\ &= 54 + 5 (0,05) \\ &= 54 + 0,25 \\ &= 54,25 \end{aligned}$$

f. Mencari standar deviasi:

$$\begin{aligned} SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left( \frac{\sum fx'}{N} \right)^2} \\ &= 5 \sqrt{\frac{576}{342} - \left( \frac{16}{342} \right)^2} \\ &= 5 \sqrt{1,68 - (0,05)^2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= 5\sqrt{1,68 - 0,00} \\
&= 5 \times \sqrt{1,68} \\
&= 5 \times 1,30 \\
&= 6,5
\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 54,25 + 1,5 (6,5) = 64 = 64 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 54,25 + 0,5 (6,5) = 57,5 = 57 - 63$$

$$M - 0,5 SD = 54,25 - 0,5 (6,5) = 51 = 51 - 56$$

$$M - 1,5 SD = 54,25 - 1,5 (6,5) = 44,5 = 44 - 50$$

= 43 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kualitas pelayanan maka dibuat tabel kualitas variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 4. 4**

**Kualitas Pelayanan**

No	Interval	Kategori
1	64 ke atas	Sangat Baik
2	57-63	Baik
3	51-56	Cukup
4	44-50	Buruk

5	43 ke bawah	Sangat Buruk
---	-------------	--------------

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 54,25 atau berada pada interval 51-56 yang berarti kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang adalah tergolong “**Cukup**”.

Hasil data tanggapan responden untuk mengetahui nilai kuantitatif atas variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket variabel kualitas pelayanan. Dapat dilihat dari uraian berdasarkan hasil tanggapan 342 responden mengenai variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 item pernyataan yang selanjutnya akan diuraikan mengenai jawaban responden sebagai berikut:

a) Indikator layanan pemustaka

Jawaban responden atas layanan sirkulasi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	86	25.1%
2	Setuju	209	61.1%
3	Tidak Setuju	47	13.7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan sirkulasi menunjukkan 61.1% dengan kategori setuju dan terdapat 13.7% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan sirkulasi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	167	48.8%
2	Setuju	170	49.7%
3	Tidak Setuju	5	1.5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan sirkulasi menunjukkan 49.7% dengan kategori setuju dan terdapat 1.5% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan sirkulasi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	89	26.0%
2	Setuju	224	65.5%
3	Tidak Setuju	29	8.5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan sirkulasi menunjukkan 65.5% dengan kategori setuju dan terdapat 8.5% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan keanggotaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
----	----------	-----------	------------



1	Sangat Setuju	64	18.7%
2	Setuju	199	58.2%
3	Tidak Setuju	67	19.6%
4	Sangat Tidak Setuju	12	3.5%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan keanggotaan menunjukkan 58.2% dengan kategori setuju dan terdapat 3.5% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan bimbingan pemakai

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	96	28.1%
2	Setuju	221	64.6%
3	Tidak Setuju	25	7.3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan bimbingan pemakai menunjukkan 64.6% dengan kategori setuju dan terdapat 7.3% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan bimbingan pemakai

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	119	34.8%
2	Setuju	196	57.3%
3	Tidak Setuju	25	7.3%
4	Sangat Tidak Setuju	2	6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan bimbingan pemakai menunjukkan 57.3% dengan kategori setuju dan terdapat 7.3% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan bimbingan pemakai

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	49	14.3%
2	Setuju	217	63.5%
3	Tidak Setuju	69	20.2%
4	Sangat Tidak Setuju	7	2.0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan bimbingan pemakai menunjukkan 63.5% dengan kategori setuju dan terdapat 2.0% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan learning common

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	50	14.6%
2	Setuju	219	64.0%
3	Tidak Setuju	67	19.6%
4	Sangat Tidak Setuju	6	1.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan learning common menunjukkan 64.0% dengan kategori setuju dan terdapat 1.8% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan learning common

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	56	16.4%
2	Setuju	190	55.6%

3	Tidak Setuju	86	25.1%
4	Sangat Tidak Setuju	10	2.9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan learning common menunjukkan 55.6% dengan kategori setuju dan terdapat 2.9% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan learning common

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	97	28.4%
2	Setuju	221	64.6%
3	Tidak Setuju	23	6.7%
4	Sangat Tidak Setuju	1	3%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan learning common menunjukkan 64.6% dengan kategori setuju dan terdapat 3% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan referensi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	30	8.8%
2	Setuju	226	66.1%
3	Tidak Setuju	79	23.1%
4	Sangat Tidak Setuju	7	2.0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan referensi menunjukkan 66.1% dengan kategori setuju dan terdapat 2.0% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan referensi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	89	26.0%
2	Setuju	191	55.8%
3	Tidak Setuju	55	16.1%
4	Sangat Tidak Setuju	7	2.0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan referensi menunjukkan 55.8% dengan kategori setuju dan terdapat 2.0% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas layanan referensi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	27	7.9%
2	Setuju	160	46.8%
3	Tidak Setuju	137	40.1%
4	Sangat Tidak Setuju	18	5.3%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan referensi menunjukkan 46.8% dengan kategori setuju dan terdapat 5.3% kategori tidak setuju.

b) Indikator layanan teknis

Jawaban responden atas pemilihan bahan koleksi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	21	6.1%
2	Setuju	211	61.7%
3	Tidak Setuju	98	28.7%

4	Sangat Tidak Setuju	12	3.5%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan pemilihan bahan koleksi 61.7% dengan kategori setuju dan terdapat 3.5% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas pemilihan bahan koleksi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	29	8.5%
2	Setuju	224	65.5%
3	Tidak Setuju	86	25.1%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan pemilihan bahan koleksi 65.5% dengan kategori setuju dan terdapat 8.5% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas pemilihan bahan koleksi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	53	15.5%
2	Setuju	196	57.3%
3	Tidak Setuju	80	23.4%
4	Sangat Tidak Setuju	13	3.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan pemilihan bahan koleksi 57.3% dengan kategori setuju dan terdapat 3.8% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas pemilihan bahan koleksi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	74	21.6%
2	Setuju	205	59.9%
3	Tidak Setuju	54	15.8%
4	Sangat Tidak Setuju	9	2.6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan pemilihan bahan koleksi 59.9% dengan kategori setuju dan terdapat 2.6% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas pemilihan bahan koleksi

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	89	26.0%
2	Setuju	241	70.5%
3	Tidak Setuju	11	3.2%
4	Sangat Tidak Setuju	1	3%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi layanan pemilihan bahan koleksi 70.5% dengan kategori setuju dan terdapat 3% kategori tidak setuju.

## **2. Data Fasilitas Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang**

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif fasilitas perpustakaan dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket sebanyak 15 item. Selanjutnya peneliti mengolah data hasil angket jawaban responden tersebut dengan nilai paling

tinggi 4 dan paling rendah 1. Adapun pernyataan responden sebagai berikut:

Data nilai angket pada lampiran kemudian dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean*. Tabel distribusi diatas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kualitas pelayanan dengan rumus:

a. Mencari nilai rata-rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{14628}{342} \\ &= 42,77\end{aligned}$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1+ 3,3 \log n \\ &= 1+ 3,3 \log 342 \\ &= 1+ 3,3 (2,53) \\ &= 9,34 \text{ dibulatkan menjadi } 9\end{aligned}$$

c. Mencari range:

$$R = H-L$$

Keterangan:

H= nilai tertinggi

L= nilai terendah

1= bilangan konstan

$$\begin{aligned}R &= 60-18 \\ &= 42\end{aligned}$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= Range (batas nilai tertinggi- nilai terendah)

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{R}{K}$$
$$= \frac{42}{9}$$

= 4,66 dibulatkan menjadi 5

**Tabel 4. 6**

**Distribusi Skor Mean (Fasilitas Perpustakaan)**

<b>Interval</b>	<b>M'</b>	<b>F</b>	<b>X</b>	<b>fx'</b>	<b>x<sup>2</sup></b>	<b>fx<sup>2</sup></b>
58-62	60	5	4	20	16	80
53-57	55	9	3	27	9	81
48-52	50	31	2	62	4	124
43-47	45	142	1	142	1	142
38-42	40	110	0	0	0	0
33-37	35	36	-1	-36	1	36
28-32	30	7	-2	-14	4	28
23-27	25	1	-3	-3	9	9
18-22	20	1	-4	-4	16	16
<b>Jumlah</b>		<b>N=342</b>		<b>∑fx'=194</b>		<b>∑fx<sup>2</sup>=501</b>

M' = *mean* terkaan

e. Mencari *Mean*:

$$M = M' + i \left( \frac{\sum fx'}{N} \right)$$
$$= 40 + 5 \left( \frac{194}{342} \right)$$
$$= 40 + 5 (0,57)$$
$$= 40 + 2,85$$



$$= 42,85$$

f. Mencari standar deviasi:

$$\begin{aligned} \text{SD} &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\ &= 5 \sqrt{\frac{501}{342} - \left(\frac{194}{342}\right)^2} \\ &= 5 \sqrt{1,46 - (0,57)^2} \\ &= 5 \sqrt{1,46 - 0,32} \\ &= 5 \times \sqrt{1,32} \\ &= 5 \times 1,15 \\ &= 5,75 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 \text{ SD} = 42,85 + 1,5 (5,75) = 51,48 = 51 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 \text{ SD} = 42,85 + 0,5 (5,75) = 45,73 = 46 - 50$$

$$M - 0,5 \text{ SD} = 42,85 - 0,5 (5,75) = 39,98 = 40 - 45$$

$$M - 1,5 \text{ SD} = 42,85 - 1,5 (5,75) = 34,23 = 34 - 39$$

$$= 33 \text{ ke bawah}$$

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kualitas pelayanan maka dibuat tabel kualitas variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 4. 7**

### Kualitas Fasilitas Perpustakaan

No	Interval	Kategori
1	51 ke atas	Sangat Baik
2	46-50	Baik
3	40-45	Cukup
4	34-39	Buruk
5	33 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 42,85 atau berada pada interval 40-45 yang berarti kualitas fasilitas perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang adalah tergolong “**Cukup**”.

Hasil data tanggapan responden untuk mengetahui nilai kuantitatif atas variabel fasilitas perpustakaan dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket variabel fasilitas perpustakaan. Dapat dilihat dari uraian berdasarkan hasil tanggapan 342 responden mengenai variabel fasilitas perpustakaan yang terdiri dari 12 item pernyataan yang selanjutnya akan diuraikan mengenai jawaban responden sebagai berikut:

- a) Indikator ruangan, tempat atau gedung

Jawaban responden atas *acesile*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	108	31.6%
2	Setuju	209	61.1%

3	Tidak Setuju	22	6.4%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *acesile* 61.1% dengan kategori setuju dan terdapat 6.4% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas *comfortable*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	83	24.3%
2	Setuju	207	60.5%
3	Tidak Setuju	50	14.6%
4	Sangat Tidak Setuju	2	6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *comfortable* 60.5% dengan kategori setuju dan terdapat 6% kategori tidak setuju.

Jawaban responden atas *compact*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	58	17.0%
2	Setuju	229	67.0%
3	Tidak Setuju	51	14.9%
4	Sangat Tidak Setuju	4	1.2%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *compact* 67.0% dengan kategori setuju dan terdapat 1.2% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *onstant in environment*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	38	11.1%
2	Setuju	176	51.5%
3	Tidak Setuju	115	33.6%
4	Sangat Tidak Setuju	13	3.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *onstant in environment* 51.5% dengan kategori setuju dan terdapat 3.8% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *flexible*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	50	14.6%
2	Setuju	227	66.41%
3	Tidak Setuju	62	18.1%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *flexible* 66.41% dengan kategori setuju dan terdapat 9% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *varied*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	59	17.3%
2	Setuju	224	71.3%
3	Tidak Setuju	36	10.5%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *varied* 71.3% dengan kategori setuju dan terdapat 9% kategori sangat tidak setuju.

b) Indikator perabotan perpustakaan

Jawaban responden atas rak buku

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	58	17.0%
2	Setuju	210	61.4%
3	Tidak Setuju	70	20.5%
4	Sangat Tidak Setuju	4	1.2%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi rak buku 61.4% dengan kategori setuju dan terdapat 1.2% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas rak buku

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	60	17.5%
2	Setuju	174	50.9%
3	Tidak Setuju	94	27.5%
4	Sangat Tidak Setuju	14	4.1%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi rak buku 50.9% dengan kategori setuju dan terdapat 4.1% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas lemari katalog

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	21	6.1%
2	Setuju	220	64.3%
3	Tidak Setuju	90	26.3%
4	Sangat Tidak Setuju	11	3.2%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi lemari katalog 64.3% dengan kategori setuju dan terdapat 3.2% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas meja dan kursi baca

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	26	7.6%
2	Setuju	152	44.4%
3	Tidak Setuju	137	40.1%
4	Sangat Tidak Setuju	27	7.9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi meja dan kursi baca 44.4% dengan kategori setuju dan terdapat 7.6% kategori sangat setuju.

Jawaban responden atas meja dan kursi baca

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	66	19.3%
2	Setuju	241	70.5%
3	Tidak Setuju	32	9.4%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi meja dan kursi baca 70.5% dengan kategori setuju dan terdapat 9% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas rak surat kabar

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	14	4.1%
2	Setuju	240	70.2%
3	Tidak Setuju	82	24.0%
4	Sangat Tidak Setuju	6	1.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi rak surat kabar 70.2% dengan kategori setuju dan terdapat 1.8% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas papan pengumuman

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	12	3.5%
2	Setuju	211	61.7%
3	Tidak Setuju	113	33.0%
4	Sangat Tidak Setuju	6	1.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi papan pengumuman 61.7% dengan kategori setuju dan terdapat 1.8% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas tempat penitipan barang

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	20	5.8%
2	Setuju	153	44.7%
3	Tidak Setuju	146	42.7%
4	Sangat Tidak Setuju	23	6.7%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi tempat penitipan barang 44.7% dengan kategori setuju dan terdapat 5.8% kategori sangat setuju.

Jawaban responden atas tempat penitipan barang

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	16	4.7%
2	Setuju	221	64.6%
3	Tidak Setuju	92	26.9%
4	Sangat Tidak Setuju	13	3.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi tempat penitipan barang 64.6% dengan kategori setuju dan terdapat 3.8% kategori sangat tidak setuju.

### **3. Data Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisong Semarang**

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif kepuasan pemustaka dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket sebanyak 18 item. Selanjutnya peneliti mengolah data hasil angket jawaban responden tersebut dengan nilai paling



tinggi 4 dan paling rendah 1. Adapun pernyataan responden sebagai berikut:

Data nilai angket pada lampiran kemudian dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean*. Tabel distribusi diatas akan dihitung nilai *mean* dan interval kelas mengenai kepuasan pemustaka dengan rumus:

a. Mencari nilai rata-rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{17350}{342} \\ &= 50,73\end{aligned}$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 342 \\ &= 1 + 3,3 (2,53) \\ &= 9,34 \text{ dibulatkan menjadi } 9\end{aligned}$$

c. Mencari range:

$$R = H - L$$

Keterangan:

H= nilai tertinggi

L= nilai terendah

1= bilangan konstan

$$\begin{aligned}R &= 72 - 20 \\ &= 52\end{aligned}$$

d. Menentukan interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = Nilai interval

R= Range (batas nilai tertinggi- nilai terendah)

K= Jumlah kelas yang dikehendaki

$$i = \frac{R}{K}$$
$$= \frac{52}{9}$$

= 5,77 dibulatkan menjadi 6

**Tabel 4. 9**

**Distribusi Skor Mean (Kepuasan Pemustaka)**

<b>Interval</b>	<b>M'</b>	<b>F</b>	<b>X</b>	<b>fx'</b>	<b>x<sup>2</sup></b>	<b>fx<sup>2</sup></b>
69-74	71,5	3	4	12	16	48
63-68	65,5	6	3	18	9	54
57-62	59,5	37	2	74	4	148
51-56	53,5	152	1	152	1	152
45-50	47,5	92	0	0	0	0
38-44	40,5	43	-1	-43	1	43
32-37	34,5	8	-2	-16	4	32
26-31	28,5	0	-3	0	9	0
20-25	22,5	1	-4	-4	16	16
<b>Jumlah</b>		<b>N=342</b>		<b>∑fx'=193</b>		<b>∑fx<sup>2</sup>=493</b>

e. Mencari *Mean*:

$$M = M' + i \left( \frac{\sum fx'}{N} \right)$$
$$= 47,5 + 6 \left( \frac{193}{342} \right)$$

$$\begin{aligned}
&= 47,5 + 6 (0,56) \\
&= 47,5 + 3,36 \\
&= 50,86
\end{aligned}$$

f. Mencari standar deviasi:

$$\begin{aligned}
SD &= i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\
&= 6 \sqrt{\frac{493}{342} - \left(\frac{193}{342}\right)^2} \\
&= 6 \sqrt{1,44 - (0,56)^2} \\
&= 6 \sqrt{1,44 - 0,31} \\
&= 6 \times \sqrt{1,13} \\
&= 6 \times 1,06 \\
&= 6,36
\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar skala lima:

$$M + 1,5 SD = 50,86 + 1,5 (6,36) = 60,4 = 60 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 50,86 + 0,5 (6,36) = 54,04 = 54 - 59$$

$$M - 0,5 SD = 50,86 - 0,5 (6,36) = 47,68 = 47 - 53$$

$$M - 1,5 SD = 50,86 - 1,5 (6,36) = 41,32 = 41 - 46$$

= 40 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas variabel kepuasan pemustaka maka dibuat tabel kualitas variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 4. 10**

**Kualitas Kepuasan Pemustaka**

No	Interval	Kategori
1	60 ke atas	Sangat Baik
2	54-59	Baik
3	47-53	Cukup
4	41-46	Buruk
5	40 ke bawah	Sangat Buruk

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 50,86 atau berada pada interval 47-53 yang berarti tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang adalah tergolong “**Cukup**”.

Hasil data tanggapan responden untuk mengetahui nilai kuantitatif atas variabel kepuasan pemustaka dilakukan dengan cara menggunakan skor jawaban angket variabel kepuasan pemustaka. Dapat dilihat dari uraian berdasarkan hasil tanggapan 342 responden mengenai variabel kepuasan pemustaka yang terdiri dari 12

item pernyataan yang selanjutnya akan diuraikan mengenai jawaban responden sebagai berikut:

a) *Indicator affect of service*

Jawaban responden atas *empathy*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	53	15.5%
2	Setuju	224	65.5%

3	Tidak Setuju	62	18.1%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *empathy* 65.57% dengan kategori setuju dan terdapat 9% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *responsiveness*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	48	14.0%
2	Setuju	223	65.2%
3	Tidak Setuju	69	20.2%
4	Sangat Tidak Setuju	2	6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *responsiveness* 65.2% dengan kategori setuju dan terdapat 6% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *responsiveness*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	28	8.2%
2	Setuju	188	55.0%
3	Tidak Setuju	117	34.2%
4	Sangat Tidak Setuju	9	2.6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *responsiveness* 55.0% dengan kategori setuju dan terdapat 2.6% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *assurance*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	26	7.6%
2	Setuju	245	71.6%
3	Tidak Setuju	64	18.7%
4	Sangat Tidak Setuju	7	2.0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *assurance* 71.6% dengan kategori setuju dan terdapat 2.0% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *assurance*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	70	20.5%
2	Setuju	224	65.5%
3	Tidak Setuju	41	12.0%
4	Sangat Tidak Setuju	7	2.0%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *assurance* 65.5% dengan kategori setuju dan terdapat 2.0% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *assurance*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	38	11.1%
2	Setuju	206	60.2%
3	Tidak Setuju	79	23.1%
4	Sangat Tidak Setuju	19	5.6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *assurance* 60.2% dengan kategori setuju dan terdapat 5.6% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *reliability*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	32	9.4%
2	Setuju	230	67.3%
3	Tidak Setuju	60	17.5%
4	Sangat Tidak Setuju	20	5.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *reliability* 67.3% dengan kategori setuju dan terdapat 5.8% kategori sangat tidak setuju.

b) Indicator *information control*

Jawaban responden atas *scope*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	42	12.3%
2	Setuju	211	61.7%
3	Tidak Setuju	78	22.8%
4	Sangat Tidak Setuju	11	3.2%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *scope* 61.7% dengan kategori setuju dan terdapat 3.2% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *scope*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	15	4.4%
2	Setuju	168	49.1%
3	Tidak Setuju	133	38.9%
4	Sangat Tidak Setuju	26	7.6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *scope* 49.1% dengan kategori setuju dan terdapat 94.4% kategori sangat setuju.

Jawaban responden atas *convenience*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	20	5.8%
2	Setuju	250	73.1%
3	Tidak Setuju	69	20.2%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *convenience* 73.1% dengan kategori setuju dan terdapat 9% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *easy of navigation*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	30	8.8%



2	Setuju	228	66.7%
3	Tidak Setuju	82	24.0%
4	Sangat Tidak Setuju	2	6%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *easy of navigation* 66.7% dengan kategori setuju dan terdapat 6% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *timeliness*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	43	12.6%
2	Setuju	205	59.9%
3	Tidak Setuju	81	23.7%
4	Sangat Tidak Setuju	13	3.8%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *timeliness* 59.9% dengan kategori setuju dan terdapat 3.8% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *timeliness*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	35	10.2%
2	Setuju	189	55.3%
3	Tidak Setuju	103	30.1%
4	Sangat Tidak Setuju	15	4.4%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *timeliness* 55.3% dengan kategori setuju dan terdapat 4.4% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *equipment*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	21	6.1%
2	Setuju	195	57.0%
3	Tidak Setuju	116	33.9%
4	Sangat Tidak Setuju	10	2.9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *equipment* 57.0% dengan kategori setuju dan terdapat 2.9% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *equipment*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	64	18.7%
2	Setuju	179	52.3%
3	Tidak Setuju	87	25.4%
4	Sangat Tidak Setuju	12	3.5%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *equipment* 52.3% dengan kategori setuju dan terdapat 3.5% kategori sangat tidak setuju.

c) Indicator *library as place*

Jawaban responden atas *tangibles*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	31	9.1%

2	Setuju	207	60.5%
3	Tidak Setuju	93	27.2%
4	Sangat Tidak Setuju	11	3.2%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *tangibles* 60.5% dengan kategori setuju dan terdapat 3.2% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *utilitarian*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	51	14.9%
2	Setuju	218	63.7%
3	Tidak Setuju	63	18.4%
4	Sangat Tidak Setuju	10	2.9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *utilitarian* 63.7% dengan kategori setuju dan terdapat 2.9% kategori sangat tidak setuju.

Jawaban responden atas *refuge*

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	46	13.5%
2	Setuju	266	77.8%
3	Tidak Setuju	27	7.9%
4	Sangat Tidak Setuju	3	9%
Total		342	100%

Tanggapan responden atas pernyataan frekuensi *refuge* 77.8% dengan kategori setuju dan terdapat 9% kategori sangat tidak setuju.

### C. Uji Hipotesis

#### 1. Analisi Pendahuluan

Dalam tahap ini peneliti memasukkan hasil pengolahan data angket responden kedalam data tabel distribusi frekuensi. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik statistik yang menghitung nilai kuantitas dengan cara memberikan penilaian berdasarkan atas jawaban angket yang telah disebarkan kepada responden. Adapun proses perhitungannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 11**

**Tabel Penolong Regresi**

Resp.	X1	X2	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$
R1	63	51	62	3969	2601	3844	3906	3162	3213
R2	63	47	57	3969	2209	3249	3591	2679	2961
R3	53	29	44	2809	841	1936	2332	1276	1537
R4	55	45	53	3025	2025	2809	2915	2385	2475
R5	52	42	53	2704	1764	2809	2756	2226	2184
R6	60	41	51	3600	1681	2601	3060	2091	2460
R7	56	42	38	3136	1764	1444	2128	1596	2352
R8	69	58	70	4761	3364	4900	4830	4060	4002
R9	51	42	56	2601	1764	3136	2856	2352	2142
R10	54	49	53	2916	2401	2809	2862	2597	2646
R11	60	45	58	3600	2025	3364	3480	2610	2700
R12	60	44	58	3600	1936	3364	3480	2552	2640
R13	62	43	52	3844	1849	2704	3224	2236	2666
R14	56	56	53	3136	3136	2809	2968	2968	3136

Resp.	X1	X2	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$
R15	53	51	54	2809	2601	2916	2862	2754	2703
R16	53	36	47	2809	1296	2209	2491	1692	1908
R17	48	37	47	2304	1369	2209	2256	1739	1776
R18	48	38	51	2304	1444	2601	2448	1938	1824
R19	52	41	48	2704	1681	2304	2496	1968	2132
R20	49	40	49	2401	1600	2401	2401	1960	1960
R21	43	34	45	1849	1156	2025	1935	1530	1462
R22	57	39	54	3249	1521	2916	3078	2106	2223
R23	39	38	39	1521	1444	1521	1521	1482	1482
R24	57	47	67	3249	2209	4489	3819	3149	2679
R25	49	40	48	2401	1600	2304	2352	1920	1960
R26	48	41	46	2304	1681	2116	2208	1886	1968
R27	62	52	54	3844	2704	2916	3348	2808	3224
R28	54	43	52	2916	1849	2704	2808	2236	2322
R29	53	41	52	2809	1681	2704	2756	2132	2173
R30	52	41	51	2704	1681	2601	2652	2091	2132
R31	46	35	38	2116	1225	1444	1748	1330	1610
R32	41	28	33	1681	784	1089	1353	924	1148
R33	43	34	39	1849	1156	1521	1677	1326	1462
R34	55	42	48	3025	1764	2304	2640	2016	2310
R35	52	46	53	2704	2116	2809	2756	2438	2392
R36	52	37	46	2704	1369	2116	2392	1702	1924
R37	54	45	51	2916	2025	2601	2754	2295	2430
R38	52	42	51	2704	1764	2601	2652	2142	2184
R39	55	39	48	3025	1521	2304	2640	1872	2145
R40	49	40	46	2401	1600	2116	2254	1840	1960
R41	53	43	50	2809	1849	2500	2650	2150	2279
R42	47	41	47	2209	1681	2209	2209	1927	1927
R43	50	40	45	2500	1600	2025	2250	1800	2000
R44	51	33	40	2601	1089	1600	2040	1320	1683
R45	54	45	54	2916	2025	2916	2916	2430	2430
R46	49	37	47	2401	1369	2209	2303	1739	1813
R47	52	45	53	2704	2025	2809	2756	2385	2340

Resp.	X1	X2	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$
R48	54	38	49	2916	1444	2401	2646	1862	2052
R49	51	37	51	2601	1369	2601	2601	1887	1887
R50	44	37	43	1936	1369	1849	1892	1591	1628
R51	51	43	50	2601	1849	2500	2550	2150	2193
R52	52	41	46	2704	1681	2116	2392	1886	2132
R53	56	40	54	3136	1600	2916	3024	2160	2240
R54	72	59	72	5184	3481	5184	5184	4248	4248
R55	54	41	54	2916	1681	2916	2916	2214	2214
R56	49	38	41	2401	1444	1681	2009	1558	1862
R57	62	47	52	3844	2209	2704	3224	2444	2914
R58	52	33	43	2704	1089	1849	2236	1419	1716
R59	70	50	57	4900	2500	3249	3990	2850	3500
R60	65	53	63	4225	2809	3969	4095	3339	3445
R61	53	43	53	2809	1849	2809	2809	2279	2279
R62	68	60	54	4624	3600	2916	3672	3240	4080
R63	55	43	54	3025	1849	2916	2970	2322	2365
R64	54	42	54	2916	1764	2916	2916	2268	2268
R65	56	44	46	3136	1936	2116	2576	2024	2464
R66	62	53	62	3844	2809	3844	3844	3286	3286
R67	54	45	54	2916	2025	2916	2916	2430	2430
R68	48	44	51	2304	1936	2601	2448	2244	2112
R69	58	41	48	3364	1681	2304	2784	1968	2378
R70	46	39	43	2116	1521	1849	1978	1677	1794
R71	72	39	41	5184	1521	1681	2952	1599	2808
R72	52	45	54	2704	2025	2916	2808	2430	2340
R73	51	40	41	2601	1600	1681	2091	1640	2040
R74	46	39	45	2116	1521	2025	2070	1755	1794
R75	51	35	45	2601	1225	2025	2295	1575	1785
R76	57	39	44	3249	1521	1936	2508	1716	2223
R77	59	49	61	3481	2401	3721	3599	2989	2891
R78	54	45	61	2916	2025	3721	3294	2745	2430
R79	47	35	42	2209	1225	1764	1974	1470	1645
R80	59	40	52	3481	1600	2704	3068	2080	2360

Resp.	X1	X2	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$
R81	51	41	46	2601	1681	2116	2346	1886	2091
R82	49	37	47	2401	1369	2209	2303	1739	1813
R83	57	45	52	3249	2025	2704	2964	2340	2565
R84	72	56	66	5184	3136	4356	4752	3696	4032
R85	60	44	50	3600	1936	2500	3000	2200	2640
R86	58	38	42	3364	1444	1764	2436	1596	2204
R87	53	45	54	2809	2025	2916	2862	2430	2385
R88	43	40	39	1849	1600	1521	1677	1560	1720
R89	50	42	46	2500	1764	2116	2300	1932	2100
R90	45	40	48	2025	1600	2304	2160	1920	1800
R91	44	43	44	1936	1849	1936	1936	1892	1892
R92	65	55	37	4225	3025	1369	2405	2035	3575
R93	53	43	44	2809	1849	1936	2332	1892	2279
R94	56	44	52	3136	1936	2704	2912	2288	2464
R95	59	46	56	3481	2116	3136	3304	2576	2714
R96	55	45	54	3025	2025	2916	2970	2430	2475
R97	50	41	44	2500	1681	1936	2200	1804	2050
R98	41	34	42	1681	1156	1764	1722	1428	1394
R99	33	28	34	1089	784	1156	1122	952	924
R100	51	42	50	2601	1764	2500	2550	2100	2142
R101	51	39	52	2601	1521	2704	2652	2028	1989
R102	49	43	48	2401	1849	2304	2352	2064	2107
R103	51	40	50	2601	1600	2500	2550	2000	2040
R104	56	45	54	3136	2025	2916	3024	2430	2520
R105	60	44	57	3600	1936	3249	3420	2508	2640
R106	58	45	51	3364	2025	2601	2958	2295	2610
R107	47	35	37	2209	1225	1369	1739	1295	1645
R108	57	47	52	3249	2209	2704	2964	2444	2679
R109	57	47	52	3249	2209	2704	2964	2444	2679
R110	55	43	52	3025	1849	2704	2860	2236	2365
R111	52	36	38	2704	1296	1444	1976	1368	1872
R112	42	35	43	1764	1225	1849	1806	1505	1470
R113	48	44	48	2304	1936	2304	2304	2112	2112

<b>Resp.</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>Y</b>	<b>X<sub>1</sub><sup>2</sup></b>	<b>X<sub>2</sub><sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>X<sub>1</sub>Y</b>	<b>X<sub>2</sub>Y</b>	<b>X<sub>1</sub>X<sub>2</sub></b>
R114	47	23	37	2209	529	1369	1739	851	1081
R115	42	30	36	1764	900	1296	1512	1080	1260
R116	49	39	46	2401	1521	2116	2254	1794	1911
R117	53	42	50	2809	1764	2500	2650	2100	2226
R118	52	48	44	2704	2304	1936	2288	2112	2496
R119	46	41	44	2116	1681	1936	2024	1804	1886
R120	49	35	45	2401	1225	2025	2205	1575	1715
R121	55	43	53	3025	1849	2809	2915	2279	2365
R122	59	46	55	3481	2116	3025	3245	2530	2714
R123	70	60	55	4900	3600	3025	3850	3300	4200
R124	58	53	66	3364	2809	4356	3828	3498	3074
R125	51	36	50	2601	1296	2500	2550	1800	1836
R126	45	38	50	2025	1444	2500	2250	1900	1710
R127	32	18	20	1024	324	400	640	360	576
R128	44	34	39	1936	1156	1521	1716	1326	1496
R129	45	35	43	2025	1225	1849	1935	1505	1575
R130	43	40	44	1849	1600	1936	1892	1760	1720
R131	55	42	50	3025	1764	2500	2750	2100	2310
R132	57	51	55	3249	2601	3025	3135	2805	2907
R133	56	37	44	3136	1369	1936	2464	1628	2072
R134	47	39	45	2209	1521	2025	2115	1755	1833
R135	61	51	60	3721	2601	3600	3660	3060	3111
R136	55	42	50	3025	1764	2500	2750	2100	2310
R137	66	49	62	4356	2401	3844	4092	3038	3234
R138	43	38	43	1849	1444	1849	1849	1634	1634
R139	51	39	49	2601	1521	2401	2499	1911	1989
R140	50	33	39	2500	1089	1521	1950	1287	1650
R141	55	45	52	3025	2025	2704	2860	2340	2475
R142	48	31	33	2304	961	1089	1584	1023	1488
R143	50	36	48	2500	1296	2304	2400	1728	1800
R144	38	30	34	1444	900	1156	1292	1020	1140
R145	54	45	54	2916	2025	2916	2916	2430	2430
R146	47	39	50	2209	1521	2500	2350	1950	1833



Resp.	X1	X2	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$
R147	50	40	42	2500	1600	1764	2100	1680	2000
R148	62	52	63	3844	2704	3969	3906	3276	3224
R149	67	45	57	4489	2025	3249	3819	2565	3015
R150	56	43	49	3136	1849	2401	2744	2107	2408
R151	47	36	38	2209	1296	1444	1786	1368	1692
R152	47	30	43	2209	900	1849	2021	1290	1410
R153	56	43	52	3136	1849	2704	2912	2236	2408
R154	51	35	46	2601	1225	2116	2346	1610	1785
R155	62	56	63	3844	3136	3969	3906	3528	3472
R156	54	41	52	2916	1681	2704	2808	2132	2214
R157	56	45	53	3136	2025	2809	2968	2385	2520
R158	53	44	52	2809	1936	2704	2756	2288	2332
R159	43	40	38	1849	1600	1444	1634	1520	1720
R160	47	40	41	2209	1600	1681	1927	1640	1880
R161	46	40	47	2116	1600	2209	2162	1880	1840
R162	47	38	42	2209	1444	1764	1974	1596	1786
R163	57	44	52	3249	1936	2704	2964	2288	2508
R164	53	44	49	2809	1936	2401	2597	2156	2332
R165	48	37	42	2304	1369	1764	2016	1554	1776
R166	56	45	55	3136	2025	3025	3080	2475	2520
R167	58	51	58	3364	2601	3364	3364	2958	2958
R168	57	49	55	3249	2401	3025	3135	2695	2793
R169	58	49	57	3364	2401	3249	3306	2793	2842
R170	56	50	54	3136	2500	2916	3024	2700	2800
R171	57	52	56	3249	2704	3136	3192	2912	2964
R172	56	48	61	3136	2304	3721	3416	2928	2688
R173	56	50	59	3136	2500	3481	3304	2950	2800
R174	60	51	57	3600	2601	3249	3420	2907	3060
R175	63	47	57	3969	2209	3249	3591	2679	2961
R176	62	48	60	3844	2304	3600	3720	2880	2976
R177	60	52	61	3600	2704	3721	3660	3172	3120
R178	63	54	62	3969	2916	3844	3906	3348	3402
R179	47	37	52	2209	1369	2704	2444	1924	1739

<b>Resp.</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>Y</b>	<b>X<sub>1</sub><sup>2</sup></b>	<b>X<sub>2</sub><sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>X<sub>1</sub>Y</b>	<b>X<sub>2</sub>Y</b>	<b>X<sub>1</sub>X<sub>2</sub></b>
R180	61	44	50	3721	1936	2500	3050	2200	2684
R181	56	45	51	3136	2025	2601	2856	2295	2520
R182	61	47	48	3721	2209	2304	2928	2256	2867
R183	44	39	48	1936	1521	2304	2112	1872	1716
R184	45	40	48	2025	1600	2304	2160	1920	1800
R185	56	42	55	3136	1764	3025	3080	2310	2352
R186	57	40	49	3249	1600	2401	2793	1960	2280
R187	57	44	52	3249	1936	2704	2964	2288	2508
R188	60	42	57	3600	1764	3249	3420	2394	2520
R189	57	48	50	3249	2304	2500	2850	2400	2736
R190	49	35	52	2401	1225	2704	2548	1820	1715
R191	51	43	53	2601	1849	2809	2703	2279	2193
R192	54	46	52	2916	2116	2704	2808	2392	2484
R193	51	40	57	2601	1600	3249	2907	2280	2040
R194	55	39	51	3025	1521	2601	2805	1989	2145
R195	54	47	48	2916	2209	2304	2592	2256	2538
R196	55	44	53	3025	1936	2809	2915	2332	2420
R197	53	44	54	2809	1936	2916	2862	2376	2332
R198	52	44	53	2704	1936	2809	2756	2332	2288
R199	56	44	52	3136	1936	2704	2912	2288	2464
R200	52	45	47	2704	2025	2209	2444	2115	2340
R201	55	46	50	3025	2116	2500	2750	2300	2530
R202	55	45	53	3025	2025	2809	2915	2385	2475
R203	54	42	54	2916	1764	2916	2916	2268	2268
R204	53	42	52	2809	1764	2704	2756	2184	2226
R205	53	42	54	2809	1764	2916	2862	2268	2226
R206	49	48	56	2401	2304	3136	2744	2688	2352
R207	52	47	58	2704	2209	3364	3016	2726	2444
R208	55	45	57	3025	2025	3249	3135	2565	2475
R209	56	45	58	3136	2025	3364	3248	2610	2520
R210	54	48	54	2916	2304	2916	2916	2592	2592
R211	53	44	55	2809	1936	3025	2915	2420	2332
R212	56	46	54	3136	2116	2916	3024	2484	2576

Resp.	X1	X2	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$
R213	53	44	52	2809	1936	2704	2756	2288	2332
R214	54	45	57	2916	2025	3249	3078	2565	2430
R215	54	47	56	2916	2209	3136	3024	2632	2538
R216	54	45	51	2916	2025	2601	2754	2295	2430
R217	50	40	54	2500	1600	2916	2700	2160	2000
R218	52	46	56	2704	2116	3136	2912	2576	2392
R219	52	44	52	2704	1936	2704	2704	2288	2288
R220	50	41	52	2500	1681	2704	2600	2132	2050
R221	50	41	43	2500	1681	1849	2150	1763	2050
R222	53	44	48	2809	1936	2304	2544	2112	2332
R223	52	41	55	2704	1681	3025	2860	2255	2132
R224	52	41	55	2704	1681	3025	2860	2255	2132
R225	53	48	59	2809	2304	3481	3127	2832	2544
R226	55	44	54	3025	1936	2916	2970	2376	2420
R227	51	42	52	2601	1764	2704	2652	2184	2142
R228	57	46	54	3249	2116	2916	3078	2484	2622
R229	58	47	49	3364	2209	2401	2842	2303	2726
R230	54	44	51	2916	1936	2601	2754	2244	2376
R231	57	45	53	3249	2025	2809	3021	2385	2565
R232	59	46	52	3481	2116	2704	3068	2392	2714
R233	51	44	52	2601	1936	2704	2652	2288	2244
R234	61	43	54	3721	1849	2916	3294	2322	2623
R235	57	46	56	3249	2116	3136	3192	2576	2622
R236	72	41	54	5184	1681	2916	3888	2214	2952
R237	59	47	57	3481	2209	3249	3363	2679	2773
R238	57	44	54	3249	1936	2916	3078	2376	2508
R239	54	43	49	2916	1849	2401	2646	2107	2322
R240	54	46	48	2916	2116	2304	2592	2208	2484
R241	62	44	52	3844	1936	2704	3224	2288	2728
R242	60	43	58	3600	1849	3364	3480	2494	2580
R243	61	43	52	3721	1849	2704	3172	2236	2623
R244	53	44	52	2809	1936	2704	2756	2288	2332
R245	57	44	51	3249	1936	2601	2907	2244	2508

<b>Resp.</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>Y</b>	<b>X<sub>1</sub><sup>2</sup></b>	<b>X<sub>2</sub><sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>X<sub>1</sub>Y</b>	<b>X<sub>2</sub>Y</b>	<b>X<sub>1</sub>X<sub>2</sub></b>
R246	62	49	62	3844	2401	3844	3844	3038	3038
R247	62	41	55	3844	1681	3025	3410	2255	2542
R248	61	42	50	3721	1764	2500	3050	2100	2562
R249	62	43	52	3844	1849	2704	3224	2236	2666
R250	65	48	54	4225	2304	2916	3510	2592	3120
R251	65	48	54	4225	2304	2916	3510	2592	3120
R252	58	41	55	3364	1681	3025	3190	2255	2378
R253	58	36	57	3364	1296	3249	3306	2052	2088
R254	51	45	53	2601	2025	2809	2703	2385	2295
R255	55	45	60	3025	2025	3600	3300	2700	2475
R256	55	48	53	3025	2304	2809	2915	2544	2640
R257	52	41	48	2704	1681	2304	2496	1968	2132
R258	59	45	57	3481	2025	3249	3363	2565	2655
R259	56	40	55	3136	1600	3025	3080	2200	2240
R260	54	41	51	2916	1681	2601	2754	2091	2214
R261	51	47	53	2601	2209	2809	2703	2491	2397
R262	54	45	51	2916	2025	2601	2754	2295	2430
R263	54	43	50	2916	1849	2500	2700	2150	2322
R264	50	42	56	2500	1764	3136	2800	2352	2100
R265	56	37	52	3136	1369	2704	2912	1924	2072
R266	56	46	57	3136	2116	3249	3192	2622	2576
R267	54	40	49	2916	1600	2401	2646	1960	2160
R268	51	44	54	2601	1936	2916	2754	2376	2244
R269	54	45	48	2916	2025	2304	2592	2160	2430
R270	52	43	46	2704	1849	2116	2392	1978	2236
R271	55	44	50	3025	1936	2500	2750	2200	2420
R272	62	41	49	3844	1681	2401	3038	2009	2542
R273	62	45	50	3844	2025	2500	3100	2250	2790
R274	52	41	51	2704	1681	2601	2652	2091	2132
R275	52	40	50	2704	1600	2500	2600	2000	2080
R276	60	46	48	3600	2116	2304	2880	2208	2760
R277	52	43	58	2704	1849	3364	3016	2494	2236
R278	54	41	51	2916	1681	2601	2754	2091	2214

Resp.	X1	X2	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$
R279	51	46	53	2601	2116	2809	2703	2438	2346
R280	61	36	50	3721	1296	2500	3050	1800	2196
R281	54	42	51	2916	1764	2601	2754	2142	2268
R282	68	45	50	4624	2025	2500	3400	2250	3060
R283	47	39	47	2209	1521	2209	2209	1833	1833
R284	49	43	53	2401	1849	2809	2597	2279	2107
R285	50	38	45	2500	1444	2025	2250	1710	1900
R286	45	38	42	2025	1444	1764	1890	1596	1710
R287	50	41	54	2500	1681	2916	2700	2214	2050
R288	56	43	54	3136	1849	2916	3024	2322	2408
R289	45	34	41	2025	1156	1681	1845	1394	1530
R290	47	39	42	2209	1521	1764	1974	1638	1833
R291	50	43	47	2500	1849	2209	2350	2021	2150
R292	44	40	45	1936	1600	2025	1980	1800	1760
R293	42	38	44	1764	1444	1936	1848	1672	1596
R294	44	39	47	1936	1521	2209	2068	1833	1716
R295	47	39	45	2209	1521	2025	2115	1755	1833
R296	50	38	48	2500	1444	2304	2400	1824	1900
R297	51	44	54	2601	1936	2916	2754	2376	2244
R298	53	42	55	2809	1764	3025	2915	2310	2226
R299	55	42	51	3025	1764	2601	2805	2142	2310
R300	52	37	53	2704	1369	2809	2756	1961	1924
R301	57	44	49	3249	1936	2401	2793	2156	2508
R302	53	44	54	2809	1936	2916	2862	2376	2332
R303	52	40	51	2704	1600	2601	2652	2040	2080
R304	55	47	53	3025	2209	2809	2915	2491	2585
R305	60	40	53	3600	1600	2809	3180	2120	2400
R306	53	46	54	2809	2116	2916	2862	2484	2438
R307	50	37	46	2500	1369	2116	2300	1702	1850
R308	59	47	57	3481	2209	3249	3363	2679	2773
R309	58	42	51	3364	1764	2601	2958	2142	2436
R310	64	45	52	4096	2025	2704	3328	2340	2880
R311	60	41	54	3600	1681	2916	3240	2214	2460

<b>Resp.</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>Y</b>	<b>X<sub>1</sub><sup>2</sup></b>	<b>X<sub>2</sub><sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>X<sub>1</sub>Y</b>	<b>X<sub>2</sub>Y</b>	<b>X<sub>1</sub>X<sub>2</sub></b>
R312	64	46	55	4096	2116	3025	3520	2530	2944
R313	59	43	51	3481	1849	2601	3009	2193	2537
R314	60	40	50	3600	1600	2500	3000	2000	2400
R315	50	46	50	2500	2116	2500	2500	2300	2300
R316	61	47	52	3721	2209	2704	3172	2444	2867
R317	67	48	53	4489	2304	2809	3551	2544	3216
R318	69	40	51	4761	1600	2601	3519	2040	2760
R319	58	45	54	3364	2025	2916	3132	2430	2610
R320	59	45	50	3481	2025	2500	2950	2250	2655
R321	50	45	50	2500	2025	2500	2500	2250	2250
R322	64	46	54	4096	2116	2916	3456	2484	2944
R323	63	53	56	3969	2809	3136	3528	2968	3339
R324	54	45	54	2916	2025	2916	2916	2430	2430
R325	72	60	72	5184	3600	5184	5184	4320	4320
R326	63	45	52	3969	2025	2704	3276	2340	2835
R327	61	50	49	3721	2500	2401	2989	2450	3050
R328	60	45	48	3600	2025	2304	2880	2160	2700
R329	59	43	54	3481	1849	2916	3186	2322	2537
R330	58	38	51	3364	1444	2601	2958	1938	2204
R331	50	43	46	2500	1849	2116	2300	1978	2150
R332	60	44	52	3600	1936	2704	3120	2288	2640
R333	53	42	46	2809	1764	2116	2438	1932	2226
R334	50	43	42	2500	1849	1764	2100	1806	2150
R335	54	45	46	2916	2025	2116	2484	2070	2430
R336	51	41	54	2601	1681	2916	2754	2214	2091
R337	51	43	50	2601	1849	2500	2550	2150	2193
R338	54	45	54	2916	2025	2916	2916	2430	2430
R339	59	43	49	3481	1849	2401	2891	2107	2537
R340	51	45	55	2601	2025	3025	2805	2475	2295
R341	53	41	53	2809	1681	2809	2809	2173	2173
R342	52	45	52	2704	2025	2704	2704	2340	2340
	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>Y</b>	<b>X<sub>1</sub><sup>2</sup></b>	<b>X<sub>2</sub><sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>X<sub>1</sub>Y</b>	<b>X<sub>2</sub>Y</b>	<b>X<sub>1</sub>X<sub>2</sub></b>
Jml.	18518	14628	17350	1016194	635550	893820	948216	750709	799844

## 2. Analisis Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Oleh sebab itu, jawaban sementara ini harus diuji kebenarannya secara empirik. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik regresi sederhana dan berganda.

- a. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Analisis regresi sederhana ini dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan teknik analisis regresi sederhana dengan langkah-langkahnya sebagai berikut:

- 1) Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bx$$
$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$
$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

Harga b dan a dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{342 \cdot (948216) - (18518)(17350)}{342 \cdot (1016194) - (18518)^2} \\
&= \frac{3002572}{4622024} \\
&= 0,65
\end{aligned}$$

Jadi harga  $b = 0,65$ . Sedangkan untuk mencari  $a$  adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
a &= \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N} \\
&= \frac{17350 - 0,65 \cdot (18518)}{342} \\
&= \frac{5313,3}{342} \\
&= 15,54
\end{aligned}$$

Diketahui  $b$  sebesar  $0,65$  dan nilai  $a$  sebesar  $15,54$  maka persamaan garis regresinya adalah

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 15,54 + 0,65x$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:

$\hat{Y}$  = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

$a = 15,54$  merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang ( $Y$ ) akan konstan sebesar  $15,54$  satuan jika



tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ).

$b = 0,65$  merupakan besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempengaruhi variabel kepuasan pemustaka ( $Y$ ). Variabel  $b$  sebesar  $0,65$  dengan tanda positif, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang ( $Y$ ) akan berubah sebesar  $0,65$  dengan sifat hubungan yang searah. Misalnya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang akan naik sebesar  $0,65$  satuan.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa apabila kualitas pelayanan tidak memiliki nilai, maka diperkirakan kepuasan pemustaka tersebut mendapatkan nilai  $15,54$ . Apabila nilai kualitas pelayanan adalah  $= 4$  maka nilai rata-rata  $18,14$  karena

$$\hat{Y} = 15,54 + 0,65 (4) = 15,54 + 2,6 = 18,14$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepuasan pemustaka.

## 2) Uji F atau uji simultan

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*) dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 340 (dari  $N - 2 = 342 - 2$ ), maka diperoleh  $F_{\text{tabel } 5\%}$  sebesar 3,86.

Setelah taraf signifikan  $F_{\text{tabel}}$  dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

a) Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{\text{Reg}[a]}$ )

dengan rumus :

$$\begin{aligned} JK_{\text{Reg}[a]} &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{(17350)^2}{342} \\ &= 880182,75 \end{aligned}$$

b) Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{\text{Reg}[b|a]}$ )

dengan rumus:

$$\begin{aligned} JK_{\text{Reg}[b|a]} &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\} \\ &= 0,65 \left\{ 948216 - \frac{(18518)(17350)}{342} \right\} \\ &= 0,65 (8779,45) \\ &= 5706,64 \end{aligned}$$

- c) Mencari Jumlah Kuadrat Residu ( $JK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned} JK_{Res} &= \sum Y^2 - JK_{Reg[b|a]} - JK_{Reg[a]} \\ &= 893820 - 5706,64 - 880182,75 \\ &= 7930,61 \end{aligned}$$

- d) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg[a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Reg[a]} = JK_{Reg[a]} = 880182,75$$

- e) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg[b|a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Reg[b|a]} = JK_{Reg[b|a]} = 5706,64$$

- f) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Residu ( $RJK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned} RJK_{Res} &= \frac{JK_{Res}}{n - 2} \\ &= \frac{7930,61}{342 - 2} \\ &= 23,33 \end{aligned}$$

- g) Menguji Signifikansi dengan rumus:

$$\begin{aligned} F_{hitung} &= \frac{RJK_{Reg[b|a]}}{RJK_{Res}} \\ &= \frac{5706,64}{23,33} \end{aligned}$$

$$= 244,61$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti dibawah ini:

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5703.331	1	5703.331	244.61	.000 <sup>a</sup>
	Residual	75933.921	340	23.335		
	Total	13637.251	341			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pemustaka

Dalam penelitian ini,  $F_{tabel} 5\% = 3,86$ . Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka artinya signifikan, tetapi jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  artinya tidak signifikan.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $F_{hitung} = 244,61$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena  $F_{hitung} = 244,61 > F_{tabel} = (3,86)$  pada taraf signifikansi 5%.

3) Uji t

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf

signifikan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 340 (dari  $N - 2 = 342 - 2$ ), maka diperoleh tabel 5% adalah 1,649. Setelah taraf signifikan  $t_{\text{tabel}}$  diketahui. Maka langkah selanjutnya adalah mencari harga  $t$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0,674\sqrt{342-2}}{\sqrt{1-0,674^2}} \\
 &= \frac{0,674 \cdot 18,44}{\sqrt{0,55}} \\
 &= \frac{12,43}{0,74} \\
 &= 16,76
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $t_{\text{hitung}} = 16,76$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena  $t_{\text{hitung}} = 16,76 > t_{\text{tabel}} = (1,649)$  pada taraf signifikansi 5%.

- 4) Kontribusi antara variabel  $X_1$  dan variabel  $Y$  (*R square*)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

dengan mencari koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara seperti berikut:

$$\begin{aligned}
 &\text{Diketahui } r_{xy} = 0,674 \\
 &R = r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\
 &= 0,674^2 \times 100\% \\
 &= 0,45 \times 100\% \\
 &= 0,45\%
 \end{aligned}$$

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 <sup>a</sup>	.418	.417	4.831

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Pada tabel *model summary*, di dapat  $R = 0,674$ . Kemudian nilai  $R^2 = 0,45$  jika diubah dalam bentuk persen adalah 45%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 45% dan sisanya sebesar 55% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

b. Pengaruh fasilitas perpustakaan (X2) terhadap kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Analisis regresi sederhana ini dilakukan untuk menguji hipotesis pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Untuk menguji hipotesis

tersebut digunakan teknik analisis regresi sederhana dengan langkah-langkahnya sebagai berikut:

1) Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

Harga b dan a dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{n \cdot x^2 - (\sum x)^2}$$

$$= \frac{342 \cdot (750709) - (14628)(17350)}{342 \cdot (635550) - (14628)^2}$$

$$= \frac{2946678}{3379716}$$

$$= 0,87$$

Jadi harga b = 0,87. Sedangkan untuk mencari a adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

$$= \frac{17350 - 0,87 \cdot (14628)}{342}$$

$$= \frac{4623,64}{342}$$

$$= 13,52$$

Diketahui b sebesar 0,87 dan nilai a sebesar 13,52 maka persamaan garis regresinya adalah

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 13,52 + 0,87x$$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat diartikan bahwa:  $\hat{Y}$  = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

a = 13,52 merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang (Y) akan konstan sebesar 13,52 satuan jika tidak ada pengaruh dari fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ).

b = 0,87 merupakan besarnya kontribusi variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) mempengaruhi variabel kepuasan pemustaka (Y). Variabel b sebesar 0,87 dengan tanda positif, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang (Y) akan berubah sebesar 0,87 dengan sifat hubungan yang searah. Misalnya variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang akan naik sebesar 0,87 satuan.



Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa apabila fasilitas perpustakaan tidak memiliki nilai, maka diperkirakan kepuasan pemustaka tersebut mendapatkan nilai 13,52. Apabila nilai kualitas fasilitas perpustakaan adalah = 4 maka nilai rata-rata 17 karena

$$\hat{Y} = 13,52 + 0,87 (4) = 13,52 + 3,48 = 17$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas perpustakaan maka semakin baik pula kepuasan pemustaka.

## 2) Uji F atau simultan

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*) dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 340 (dari  $N - 2 = 342 - 2$ ), maka diperoleh  $F_{\text{tabel } 5\%}$  sebesar 3,86.

Setelah taraf signifikan  $F_{\text{tabel}}$  dalam penelitian ini diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari harga F dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

- a) Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{\text{Reg}[a]}$ ) dengan rumus :

$$JK_{\text{Reg}[a]} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$= \frac{(17350)^2}{342}$$

$$= 880182,75$$

- b) Mencari Jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{Reg[b|a]}$ ) dengan rumus:

$$JK_{Reg[b|a]} = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

$$= 0,87 \left\{ 750709 - \frac{(14628)(17350)}{342} \right\}$$

$$= 0,87 (8616,02)$$

$$= 7495,94$$

- c) Mencari Jumlah Kuadrat Residu ( $JK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$JK_{Res} = \sum Y^2 - JK_{Reg[b|a]} - JK_{Reg[a]}$$

$$= 893820 - 7495,94 - 880182,75$$

$$= 6141,31$$

- d) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg[a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Reg[a]} = JK_{Reg[a]} = 880182,75$$

- e) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Regresi ( $RJK_{Reg[b|a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Reg[b|a]} = JK_{Reg[b|a]} = 7495,94$$

- f) Mencari Rata-Rata Jumlah Kuadrat Residu ( $RJK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 RJK_{Res} &= \frac{JK_{Res}}{n - 2} \\
 &= \frac{6141,31}{342 - 2} \\
 &= 18,06
 \end{aligned}$$

g) Menguji Signifikansi dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 F_{hitung} &= \frac{RJK_{Reg[b|a]}}{RJK_{Res}} \\
 &= \frac{7495,94}{18,06} \\
 &= 415,00
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti dibawah ini:

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7512.060	1	5703.331	415.00	.000 <sup>a</sup>
	Residual	6125.191	340	23.335		
	Total	13637.251	341			

a. Predictors:(Constant), fasilitas perpustakaan

b. Dependent Variable: kepuasan pemustaka

Dalam penelitian ini,  $F_{tabel} 5\% = 3,86$ . Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka artinya signifikan, tetapi jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  artinya tidak signifikan.

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $F_{hitung} = 415,00$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena  $F_{hitung} = 415,00 > F_{tabel} = (3,86)$  pada taraf signifikansi 5%.

### 3) Uji t

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 340 (dari  $N - 2 = 342 - 2$ ), maka diperoleh tabel 5% adalah 1,649. Setelah taraf signifikan  $t_{tabel}$  diketahui. Maka langkah selanjutnya adalah mencari harga t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0,742\sqrt{342-2}}{\sqrt{1-0,742^2}} \\
 &= \frac{0,742 \cdot 18,44}{\sqrt{0,45}} \\
 &= \frac{13,68}{0,67} \\
 &= 20,42
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa  $t_{hitung} = 20,42$  berarti signifikan artinya hipotesis diterima,

karena  $t_{hitung} = 20,42 > t_{tabel} = (1,649)$  pada taraf signifikansi 5%.

- 4) Kontribusi antara variabel  $X_2$  dan variabel Y (*R square*)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang dengan mencari koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara seperti berikut:

Diketahui  $r_{xy} = 0,742$

$$R = r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$= 0,742^2 \times 100\%$$

$$= 0,55 \times 100\%$$

$$= 0,55$$

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 <sup>a</sup>	.551	.550	4.244

a. Predictors: (Constant), fasilitas perpustakaan

Pada tabel *model summary*, di dapat  $R = 0,674$ . Kemudian nilai  $R^2 = 0,55$  jika diubah dalam bentuk persen adalah 55%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi penempatan terhadap motivasi kerja sebesar 55% dan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

- c. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas perpustakaan (X2) terhadap kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Selanjutnya untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka menggunakan teknik analisis regresi ganda, dengan langkah-langkahnya sebagai berikut:

- 1) Mencari persamaan garis regresi dengan rumus:

Sebelum menentukan persamaan garis regresi maka terlebih dahulu perlu dihitung score deviasi yang dihitung berdasar score mentah, ini nanti digunakan dalam perhitungan berikutnya.

$$\begin{aligned} \text{a) } \sum X_1^2 &= \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{N} \\ &= 1016194 - \frac{(18518)^2}{342} \\ &= 13514,69 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{b) } \sum X_2^2 &= \sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{N} \\ &= 635550 - \frac{(14628)^2}{342} \\ &= 9882,21 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{c) } \sum Y^2 &= \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \\ &= 893820 - \frac{(17350)^2}{342} \\ &= 13637,25 \end{aligned}$$

$$\text{d) } \sum X_1 \cdot X_2 = \sum X_1 \cdot X_2 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_2)}{N}$$

$$= 799844 - \frac{(18518)(14628)}{342}$$

$$= 7793,40$$

$$e) \sum X_1 \cdot Y = \sum X_1 \cdot Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{N}$$

$$= 948216 - \frac{(18518)(17350)}{342}$$

$$= 8779,45$$

$$f) \sum X_2 \cdot Y = \sum X_2 \cdot Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{N}$$

$$= 750709 - \frac{(14628)(17350)}{342}$$

$$= 8616,02$$

Dari perhitungan tersebut, maka persamaan garis regresinya sebagai berikut:

$$b_1 = \frac{(X_2^2)(X_1 \cdot Y) - (X_1 \cdot X_2)(X_2 \cdot Y)}{(X_1^2)(X_2^2) - (X_1 \cdot X_2)^2}$$

$$= \frac{(9882,21)(8779,45) - (7793,40)(8616,02)}{(13514,69)(9882,21) - (7793,40)^2}$$

$$= \frac{86760368,58 - 67148090,27}{133555004,66 - 60737083,56}$$

$$= 0,269$$

$$b_2 = \frac{(X_1^2)(X_2 \cdot Y) - (X_1 \cdot X_2)(X_1 \cdot Y)}{(X_1^2)(X_2^2) - (X_1 \cdot X_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(13514,69)(8616,02) - (7793,40)(8779,45)}{(13514,69)(9882,21) - (7793,40)^2}$$

$$= \frac{116442839,33 - 68421765,63}{133555004,66 - 60737083,56}$$

$$\begin{aligned}
&= 0,659 \\
a &= \frac{\sum Y - b_1 X_1 - b_2 X_2}{n} \\
&= \frac{17350 - (0,27)(18518) - (0,66)(14628)}{342} \\
&= \frac{17350 - 4999,86 - 9654,48}{342} \\
&= 7,98
\end{aligned}$$

Jadi persamaan garis regresinya adalah:

$$\begin{aligned}
\hat{Y} &= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \\
&= 7,98 + 0,269 X_1 + 0,659 X_2
\end{aligned}$$

Dari persamaan garis regresi berganda tersebut dapat diartikan bahwa:

Y = Variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

a = 7,98 merupakan nilai konstanta, yang memiliki arti bahwa kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang akan konstan sebesar 7,98 satuan jika tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) secara bersama-sama.

$b_1 = 0,269$  dan  $b_2 = 0,659$  merupakan besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) mempengaruhi variabel kepuasan pemustaka



(Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang. Koefisien  $b_1$  sebesar 0,269 dengan tanda positif dan koefisien  $b_2$  sebesar 0,659 dengan tanda positif pula, hasil tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo akan berubah sebesar 0,269 dan 0,659 dengan sifat hubungan yang searah. Misalnya variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pemustaka (Y) akan berubah sebesar 0,269 dan 0,659 satuan. Demikian juga sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berubah atau mengalami penurunan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo akan turun sebesar 0,269 dan 0,659 satuan. Begitu pula dengan variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ), misalnya variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) berubah atau mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pemustaka (Y) akan berubah sebesar 0,269 dan 0,659 satuan. Demikian juga sebaliknya jika variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) berubah atau mengalami

penurunan sebesar 1 satuan, maka kepuasan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UIN Walisongo akan turun sebesar 0,269 dan 0,659 satuan. Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa apabila kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan tidak memiliki nilai, maka kepuasan pemustaka (Y) tersebut mendapatkan nilai 7,98. Apabila nilai kualitas pelayanan = 4 dan fasilitas perpustakaan = 4 maka nilai kepuasan pemustaka 11,6 karena

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= a + b_1X_1 + b_2X_2 \\ &= 7,98 + 0,269(4) + 0,659(4) \\ &= 7,98 + 1,076 + 2,636 \\ &= 11,7\end{aligned}$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan maka semakin baik pula kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

## 2) Uji F

Sebelum mencari nilai F, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikansinya (level of significant). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan

pembilang 2 dan pembagi 340 (dari  $N - 2 = 342 - 2$ ), maka diperoleh  $F_{\text{tabel}5\%}$  sebesar 3,86.

$$\begin{aligned}
 f_{\text{hitung}} &= \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)} \\
 &= \frac{0,768^2(342-2-1)}{2(1-0,768^2)} \\
 &= \frac{200,01}{0,82} \\
 &= 243,915
 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan SPSS versi 16.0 hasilnya seperti dibawah ini:

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8046.580	2	4023.290	243.915	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5590.672	339	16.492		
	Total	13637.251	341			

a. Predictors: (Constant), fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pemustaka

Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan pembilang 2 penyebut 340 (dari  $N - 2 = 342 - 2$ ), maka diperoleh  $F_{\text{tabel} 5\%}$  sebesar 3,86. Kemudian dimasukkan kedalam kaidah pengujian signifikansi, yaitu  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka artinya signifikan dan jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  maka artinya tidak signifikan. Dari hasil

perhitungan diketahui bahwa  $F_{hitung} = 243,914 > F_{tabel}$  (3,86) berarti signifikan dan hipotesis diterima.

3) Kontribusi antara variabel  $X_1$   $X_2$  dan variabel Y (*R square*)

Selanjutnya mencari sumbangan efektif dari penempatan dan pelatihan terhadap motivasi kerja di Kementerian Agama Kota Tegal dengan mencari koefisien determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara seperti berikut:

Diketahui  $r_{xy} = 0,591$

$$\begin{aligned} R &= r_{xy} \times r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\ &= 0,768^2 \times 100\% \\ &= 0,590 \times 100\% \\ &= 59,0\% \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya seperti dibawah ini:

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 <sup>a</sup>	.590	.588	.061

a. Predictors: (Constant), fasilitas perpustakaan, kualitas pelayanan

Pada tabel *model summary*, di dapat  $R = 0,768$ . Kemudian nilai  $R^2 = 0,590$  jika diubah dalam bentuk persen adalah 59,0%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas

perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 59,0% dan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Perhitungan dan penyajian data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah peneliti. Berdasarkan pembahasan secara statistik, maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

##### **1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang**

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai cukup baik dan berada pada interval 51-56 sebagaimana tabel 4.4 dengan nilai rata-rata 54,25. Selanjutnya dari perhitungan analisis regresi sederhana diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pemustaka ( $Y$ ), dapat dihasilkan persamaan garis regresi  $\hat{Y} = a + bx = 15,54 + 0,65x$ . Dari persamaan tersebut dapat dianalisis bahwa kepuasan pemustaka jika tanpa adanya kualitas pelayanan ( $X_1=0$ ) maka kepuasan pemustaka hanya 15,54 apabila peningkatan sebesar satu satuan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan pemustaka ( $Y$ ) sebesar 0,65 satuan, yang berarti

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Selanjutnya dinyatakan secara keseluruhan (simultan) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustak karena hasil uji F sebesar 244,61 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,86. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi  $R = 0,674$  hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 45% dan sisanya sebesar 55% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Hal tersebut dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, yaitu 1) Layanan pemustaka yang terdiri dari, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan keanggotaan, layanan penelusuran informasi, layanan bimbingan pemakai, dan layanan *learning common*. 2) Layanan teknis yang terdiri dari, koleksi sesuai dengan kebutuhan pengguna, buku yang berkualitas, Tidak memandang suku, agama, ras, profesi, aliran politik.<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan...*, hlm. 18-48.

Sejalan dengan penelitian azizah, yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, ditunjukkan dengan hasil uji  $F_h$  sebesar 128,305 lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,91) pada taraf signifikansi 5% dan  $F_{tabel}$ (6,82) pada taraf signifikansi 1%. Kesimpulan penelitian menyebutkan bahwa semakin baik layanan pustakawan maka semakin baik pula kepuasan pemustaka.<sup>87</sup>

2. Pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan mempunyai nilai cukup baik dan berada pada interval 40-45 sebagaimana tabel 4.7 dengan nilai rata-rata 42,85. Selanjutnya dari perhitungan analisis regresi sederhana diperoleh hasil bahwa variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemustaka ( $Y$ ), dapat dihasilkan persamaan garis regresi  $\hat{Y} = a + bx = 13,52 + 0,87x$ . Dari persamaan tersebut dapat dianalisis bahwa kepuasan pemustaka jika tanpa adanya fasilitas perpustakaan ( $X_2=0$ ) maka kepuasan pemustaka hanya 13,52 apabila peningkatan sebesar satu satuan variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan pemustaka ( $Y$ ) sebesar 0,87 satuan, yang

---

<sup>87</sup>Azizah, "Pengaruh Kualitas...", hlm. 97.

berarti bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Selanjutnya dinyatakan secara keseluruhan (simultan) fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustaka karena hasil uji F sebesar 415,00 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,86. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi  $R = 0,742$  hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 55% dan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa terdapat pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Hal tersebut dipengaruhi oleh variable fasilitas perpustakaan yang terdiri dari 1) Ruangan perpustakaan meliputi, ruang koleksi, ruang pemustaka, ruang kerja, dan ruang lain (toilet, ruang tamu, ruang seminar, lobi). 2) fasilitas meliputi, prabot kerja (kursi dan meja, meja sirkulasi, meja multimedia), perabot penyimpanan (rak, lemari, laci katalog), peralatan multimedia, dan perlengkapan lain.<sup>88</sup> Fasilitas berpengaruh terhadap

---

<sup>88</sup> Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017, *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Pasal 2.



kepuasan pemustaka karena perpustakaan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut. 1) Terawat, artinya gedung atau fasilitas dapat dijalankan dengan baik. 2) Bersih, ruangan atau gedung juga harus selalu dalam keadaan bersih. 3) Ramah terhadap pengunjung, artinya ramah secara fisik dan psikis, ramah secara fisik artinya gedung memiliki tingkat aksesibilitas yang baik, terletak di tempat strategis dan tidak menyulitkan pengunjung yang kebetulan menderita cacat, ramah psikis sehingga pengunjung merasa nyaman untuk datang ke perpustakaan.<sup>89</sup>

Sejalan dengan penelitian Gunartik dan Nora Pitri Nainggolan, yang menunjukkan adanya pengaruh antara fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, dengan pengaruh positif sebesar 0,632 dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar  $0.000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $8.561 > t$ -tabel 1,984. Kesimpulan yang diberikan adalah fasilitas berpengaruh yang positif dan memiliki signifikan terhadap kepuasan pemustaka.<sup>90</sup>

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

---

<sup>89</sup> Ratminto, *Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), hlm. 187-88.

<sup>90</sup> Gunartik dan Nora Pitri Nainggolan, "Pengaruh Kualitas...", hlm. 37.

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan bahwa kepuasan pemustaka mempunyai nilai cukup baik dan berada pada interval 47-53 sebagaimana tabel 4.10 dengan nilai rata-rata 50,86. Selanjutnya dari perhitungan analisis regresi ganda diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemustaka ( $Y$ ), dapat dihasilkan persamaan garis regresi  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 = 7,98 + 0,269X_1 + 0,659X_2$ . Dari persamaan tersebut dapat dianalisis bahwa kepuasan pemustaka jika tanpa adanya kualitas pelayanan ( $X_1=0$ ) dan fasilitas perpustakaan ( $X_2=0$ ) maka kepuasan pemustaka hanya 7,98 apabila peningkatan sebesar satu satuan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ) akan meningkatkan variabel kepuasan pemustaka ( $Y$ ) sebesar 0,269 dan 0,659 satuan, yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Selanjutnya dinyatakan secara keseluruhan (simultan) kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemustaka karena hasil uji F sebesar 243,915 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,86. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi  $R = 0,768$  hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari

kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 59,0% dan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi pembahasan dalam penelitian ini.

Jadi, kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Kas kalba merumuskan tiga konsep agar perpustakaan dapat menghadapi berbagai tantangan dan masalah yang modern, yakni sebagai berikut. 1) Nilai universalitas pelayanan. 2) Sumber-sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai. 3) Orientasi dan latihan staf profesionalnya.<sup>91</sup>

Menurut Achmad kepuasan pemustaka berkaitan erat dengan koleksi yang ada di perpustakaan, fasilitas yang memadai dan menunjang kegiatan pemustaka, jenis jasa atau layanan perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa atau layanan kepada pemustakanya.<sup>92</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan angket (kuesioner) yang kemudian dianalisis datanya, maka untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, dapat dikemukakan suatu hipotesis

---

<sup>91</sup> Pawit M Yusup, *Ilmu Informasi...*, hlm. 373.

<sup>92</sup> Achmad, *Layanan Cinta...*, hlm. 84.

yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini pasti terjadi banyak kendala dan hambatan. Hal tersebut bukan karena faktor kesengajaan akan tetapi adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian.

1. Penelitian ini hanya dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang, peneliti mengambil sampel 342 mahasiswa. Oleh karena itu hasil penelitian ini hanya berlaku di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.
2. Peneliti juga hanya memfokuskan penelitiannya pada kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang ada di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Hambatan dan kendala tersebut tidak menyurutkan semangat peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini sampai pada proses penulisan laporan dalam bentuk skripsi. Syukur alhamdulillah semuanya dapat berjalan dengan baik.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang”, yang telah dilakukan, selanjutnya akan disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang tetapi tidak secara dominan, karena kualitas pelayanan hanya memberi sumbangan relatif sebesar 45%. Hipotesis nihil ( $H_0$ ) yang berbunyi “Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang” ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang” diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F sebesar 244,61 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,86. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi  $R = 0,674$  hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 45% dan sisanya sebesar 55%

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

2. Terdapat pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang, secara dominan, karena fasilitas perpustakaan memberi sumbangan relatif sebesar 55%. Hipotesis nihil ( $H_0$ ) yang berbunyi “Tidak ada pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang” ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang” diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F sebesar 415,00 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,86. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi  $R = 0,742$  hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 55% dan sisanya sebesar 45% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang, secara dominan, karena kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan memberi sumbangan relatif sebesar

59,0%. Hipotesis nihil ( $H_0$ ) yang berbunyi “Tidak ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang” ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang” diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F sebesar 243,915 lebih besar dari *level of significant* yang ditentukan yaitu 5% sebesar 3,86. Selanjutnya berdasarkan perhitungan *R square* yang telah dilakukan, diperoleh koefisien determinasi  $R = 0,768$  hasil tersebut menunjukkan bahwa sumbangan efektif dari kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang sebesar 59,0% dan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang, peneliti memberikan saran kepada pihak UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang:

1. Perpustakaan meningkatkan layanan pemustaka karena terdapat indicator layanan referensi yang menyumbang 40.1% dengan kategori tidak setuju, maka perpustakaan disarankan untuk menambah buku koleksi referensi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dan meningkatkan layanan teknis karena terdapat indicator pemilihan bahan koleksi 28.7% dengan kategori tidak setuju, maka perpustakaan disarankan menambah koleksi perpustakaan yang sesuai kebutuhan pemustaka.
2. Perpustakaan meningkatkan fasilitas perpustakaan karena terdapat indicator ruangan, tempat atau gedung yang menyumbang 33.6% dengan kategori tidak setuju, maka perpustakaan disarankan untuk menambah pengatur suhu ruangan. Dan meningkatkan perabotan perpustakaan karena terdapat indicator tempat penitipan barang yang menyumbang 42.7% dengan kategori tidak setuju, maka perpustakaan disarankan menambah tempat penitipan barang atau loker.
3. Perpustakaan meningkatkan *affect of service* karena terdapat indicator *responsiveness* yang menyumbang 34.2% dengan kategori tidak setuju, maka perpustakaan disarankan untuk meningkatkan kecepatan atau ketanggapan dalam pelayanan. Dan meningkatkan *information control* karena terdapat indicator *scope* yang menyumbang 38.9% dengan kategori tidak setuju, maka perpustakaan disarankan untuk meningkatkan kualitas



bahan koleksi perpustakaan. Dan meningkatkan *library as place* karena terdapat indikator *tangibles* yang menyumbang 27.2% dengan kategori tidak setuju, maka perpustakaan disarankan membuat inovasi baru desain ruang perpustakaan.

### **C. Penutup**

Segala puji Alhamdulillah bagi Allah SWT atas segala kasih dan sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam penulisan maupun konten yang jauh dari kesempurnaan. Dengan demikian tentu dapat dimaklumi karena kurangnya ilmu dan pengetahuan penulis serta waktu dan tempat penelitian yang hanya bisa dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT. Selalu melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya bagi kita semua. Aamiin

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto.
- Algifari. 2018. *Statistika Deskriptif Plus Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Alvite, Luisa dan Leticia Barrionuevo. 2011. *Libraries For User*, Sawston: Chandos Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Azizah. “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka”, *Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo, 2017).
- Dahan, Suziyana Mat. “Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library”, (Vol. 42, 2015).
- Darmanto, Priyono. 2018. *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Edisi disempurnakan, jilid. II), (Jakarta: Lentera Abadi, 2010).
- Dewi, Meutia. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa”, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, (Vol. 4, No. 1, 2015).
- Fagan, Jody Condit. *The Dimensions of Library Service: a Convirmatory Factor Analysis of The LibQUAL+ Instrument*, (vol. 36, 2014).

- Gunartik dan Nora Pitri Nainggolan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan”, (Vol. 3, No. 2, 2019).
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hernon, Peter. 2015. *Assessing Service Quality*, Unite States: ALA Editions.
- <http://www.perpusnas.go.id/webforums/upload/files/180702031140ntU3bmcl1.pdf> diakses 11 November 2019.
- Ip, Rachael Kwai Fun. “LibQual+ As A Predictor of Library Success: Extracting New Meaning Through Structured Equation Modeling”, (Vol. 46, 2019).
- Isgiyanto, Awal. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Ekserimental*, Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Ombak.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jeremy, Atkinson. 2016. *Quality and Academic Library*, United Kingom: Elsevier.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*, New Jersey: Indeks.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miswan, dkk. 2017. *Buku Panduan Perpustakaan UIN Walisongo 2017*, Semarang: UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.
- Mustaqim. 2013. *Pengantar Statistik Pendidikan*, Semarang: Rasail Media Group.

- Nawawi, M. Tony dan Ida Puspitowati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika”, *Jurnal Ekonomi*, (Vol. 20, No. 02, 2015).
- Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik: Untuk Perkuliahan, Penelitian Mahasiswa Sarjana, dan Pascasarjana*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurfitriana, Wirda. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Mahasiswa UIN Walisongo Semarang”, *Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo, 2016).
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No 13 Tahun 2017, *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Jogjakarta: Diva Press.
- Priyanto, Duwi. 2010 *Paham Analisis Data dengan SPSS*, Jakarta: Media Kom.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Ratminto. 2017. *Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- S, Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*, Badung: Alumni.
- Solimun. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Perfektif Sistem*, Malang: UB Press.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- , 2007. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- , 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- , 2013. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- , 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- , 2017. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- , 2018. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supardi. 2017. *Statistik Penelitian Pendidikan: Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan*, Depok: RajaGrafindo Persada.
- Syukur, Fatah. 2012. *Sikap Mahasiswa Terhadap Koleksi, Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dan Pengaruhnya Terhadap Intensitas Pemanfaatan Perpustakaan*, Semarang: IAIN Walisong.

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007, *Perpustakaan* Pasal 1 Ayat (1).
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Jakarta: Salemba Empay.
- Winarmi, Endang Widi. 2018. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif PTK dan R&D*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Lampiran 1

**ANGKET PENELITIAN**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo**

Petunjuk dan keterangan pengisian angket:

1. Pilihlah salah satu alternative jawaban yang benar-benar sesuai dengan keadaan dan kenyataan menurut anda.
2. Berikan tanda centang (√) pada salah satu yang telah disediakan:

Variabel Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan		Variabel Kepuasan Pemustaka	
SS	Sangat Setuju	SP	Sangat Puas
S	Setuju	P	Puas
TS	Tidak Setuju	TP	Tidak Puas
STS	Sangat Tdak Setuju	STP	Sangat Tidak Puas

3. Dalam memilih jawaban responden tidak perlu ragu, karena semua jawaban diterima.
4. Kerahasiaan identitas responden terjaga dan kami jamin.

Nama : .....

Fakultas : .....

Nim : .....

Jurusan : .....

### Variabel X1 (kualitas pelayanan)

No	Pernyataan	Alternatif jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>Layanan sirkulasi</b>					
1	Suasana di ruang membaca sangat kondusif dan mendukung konsentrasi				
2	Perpustakaan memberikan layanan peminjaman dan pengembalian				
3	Layanan peminjaman dan pengembalian dilaksanakan dengan cepat				
4	Prosedur peminjaman dan pengembalian terpajang dan diketahui pengunjung				
5	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku sederhana				
<b>Layanan referensi</b>					
6	Perpustakaan memberikan layanan referensi				
7	Petugas memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan yang kebingungan				
8	Petugas referensi memiliki pengetahuan yang cukup dibidangnya				
9	koleksi buku referensi sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
<b>Layanan keanggotaan</b>					
10	Perpustakaan memberikan layanan keanggotaan				
11	Prosedur pendaftaran bagi anggota baru perpustakaan terpajang dan diketahui				
<b>Layanan learning common</b>					
12	Perpustakaan memberikan layanan untuk pengetikan				
13	Jumlah komputer untuk pengetikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
14	Komputer pengetikan dapat beroperasi dengan baik tanpa kendala				
<b>Layanan bimbingan pemakai</b>					
15	Perpustakaan memberikan layanan				



	bimbingan pemakai cara memanfaatkan perpustakaan				
<b>Pengembangan koleksi</b>					
16	Koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
17	koleksi perpustakaan berkualitas				
18	Koleksi perpustakaan tidak memandang ras, agama dan suku.				

### **Variabel X2 (fasilitas perpustakaan)**

No	Pernyataan	Alternatif jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>Gedung dan ruangan perpustakaan</b>					
1	Lokasi gedung perpustakaan mudah dijangkau				
2	Gedung perpustakaan mempunyai suasana yang menyenangkan, tenang dan nyaman				
3	Tata ruang memudahkan perpindahan para pengguna dan staf				
4	Suhu ruangan dapat diatur sesuai kebutuhan pemustaka				
5	Penerangan disetiap ruangan sudah baik				
6	Perpustakaan mempunyai beberapa macam ruang pelayanan				
<b>Perabotan perpustakaan</b>					
7	Kondisi rak buku sangat terawat				
8	Pengaturan penempatan rak buku sangat baik				
9	Kondisi lemari katalog sangat terawat				
10	Jumlah meja dan kursi baca sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
11	Kondisi meja dan kursi baca sangat terawat				
12	Kondisi rak surat kabar dalam kondisi sangat terawat				
13	Kondisi Papan pengumuman sangat				

	terawat				
14	Jumlah loker sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
15	Kondisi loker sangat baik dan terawat				

### Variabel Y (kepuasan pemustaka)

No	Pernyataan	Alternatif jawaban			
		SP	P	TP	STP
<b>Affect of service</b>					
1	Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan saya di perpustakaan				
2	Bimbingan yang diberikan petugas kepada saya saat kesulitan menelusur informasi				
3	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan				
4	Pengetahuan dan kecakapan petugas saat pelayanan				
5	Kesopanan petugas saat pelayanan				
6	Keramahan petugas saat pelayanan				
7	Kesesuaian jam pelayanan				
<b>Information control</b>					
8	Kualitas koleksi di perpustakaan				
9	Jumlah eksemplar buku koleksi				
10	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan				
11	Kejelasan Petunjuk penggunaan katalog digital (OPAC)				
12	Keteraturan susunan koleksi di jajaran rak				
13	Kesesuaian data katalog digital dengan koleksi di jajaran rak				
14	Jumlah komputer OPAC di perpustakaan				
15	Kecepatan hotspot untuk menelusuri informasi				
<b>Library as place</b>					
16	Desain ruang perpustakaan				
17	Ketenangan suasana di perpustakaan				

18	Kebersihan tiap ruang perpustakaan				
----	------------------------------------	--	--	--	--

## Lampiran 2

### NAMA RESPONDEN

No	Nama	No	Nama
1	Masruroh	172	Fitri anisa
2	Khomsatun uvivia	173	Dea saimara
3	M Syarif Hidayatullah	174	Zainal arifin
4	Muhammad Idris	175	Sofian ari
5	Nurul Izza	176	Imrona husnita
6	Achmad Zaeni Dachlan	177	Haryani
7	mutia virliana h	178	Lailatul inayah
8	Shafi nur rahmi	179	Nisa'ul kibtiyah
9	Farikhatur Rokhmah	180	Fauziyyatul hasanah
10	Alfi Nisfiatun	181	Dwi ummu kholifah
11	Tri Ida Amalia	182	Erlina lubis
12	Tiyas	183	Egy uniawati
13	Fani nafi'an	184	Mashadi
14	Evi fitriannah	185	Ari sanjaya
15	Sri wahyu	186	Faozan subhi
16	Rizka Aulia	187	Armando antonio
17	Safira Fahmiyatun Nisa	188	Hasyimah
18	Luli Ardianti	189	Abdul rozaq
19	M Hadil	190	Agil bahtiar
20	Anis Khumaidah	191	Ade vinna pandu winata
21	M. Abdan Syakuro	192	Choirun nisa adiwinata
22	Alya Alva	193	Dewi novita ningrum
23	Nur Ita Qomariyah	194	Ilham misbahil qalbi
24	Shela Zulfa Syifaurohmah	195	Ita erviana
25	Ade Fitriarningsih	196	M baharuddin iqbal
26	ofyan Fakhurrozi	197	Rina fitri mutiarasari
27	Akhmad Rohendi	198	Risma hesti yuni astuti
28	Marliya nuraini	199	Tiwi fadlilatul azna

29	Muhammad Nauval Humam	200	Hariroh nur fariyah
30	Suci Nur Barokah	201	Khalil amirun
31	Siti nur amaliyah	202	Amadha gita firdaus
32	Riska Apriliza	203	Dewi asiah
33	Siska Fitriyani	204	Harbiani
34	Muhammad Salman Alfarizi	205	Khoirun ni'mah1
35	Izmatul khaeriyah	206	M khabiburohman
36	Siti Isnaini	207	Nadia audiary
37	Dewi Sekar Asih	208	Sa'idatul hanik hikmawati
38	Rahma Isna Diva	209	Salsabila az zahro
39	Zamma Azkiyauddin	210	Tanti prastiyowati
40	Dewi Arini	211	Yulia mayasari
41	Nunung Nurohmah	212	Dede andriansah
42	Farida Naila Zulfa	213	Anis maemunah
43	Nisriina Putri Kinasih	214	Hariz nurfadhlullah
44	Abdul Azis S	215	Ichwan cholil maulana
45	Adi pujiarto	216	Mas'ullatul maesyarah
46	Rois Anwari	217	Nailil maziyyati
47	Qurrota A'yun	218	Sinta sufairoh
48	Nur Ashobah Setianingsih	219	Ahmad fathoni
49	M.Zaenal Mutakin	220	Ahmad nurwalidi
50	Nuarita Sarah	221	M dimas panji wijaya
51	Eva Lutfi Mawadah	222	Khusna febriana
52	Laely Sari Rahmatika	223	Syamsudin haris
53	Irfan prasetyo wibowo	224	Rohmad sahal
54	Levinia Dian Kristina Wati	225	Muzayyinaton nadlifah
55	Irma Nurhayati	226	Nazil widada salsabila
56	Putri Namira Sagita	227	Duwi ine zulaekah
57	Alfan Nur Azmi	228	Nur fadlilah
58	Vina Yunika Fitriani	229	Wahyuni lailatul qomariyah
59	Ina Qoriah	230	Muhammad ihkamuddin
60	Saffana maulidia	231	Arina farhataeni
61	Dede Dwi Prasetyo	232	Istiqomah fauzah
62	Nurul Aenun Jannah	233	Tiara faikha suci

63	Mafruha	234	Tri eka hartati
64	Siti Nur Aenunnisa	235	Kholifatun chasanah
65	Ade Rina	236	Khabibi
66	Nurkhikmatulhasanah	237	Indi putri lestari
67	Maulida nur aliya	238	Fuad nashrullah
68	Rizki Alif Utama	239	Yuana
69	Nur Aini	240	Faif nur mafiyah
70	Farras Fathan Hikam	241	Khoirul ali ahmadi
71	Magevira	242	Reni alfiani
72	Alfin Nur Saadah	243	Yusrul muna
73	Adinda Sulistyoy	244	Silmi habibah
74	Lintang Wahyuning Tyas	245	Arifan
75	Imam Arief Mutawaqil	246	Tusiran
76	Zulhanum salsabiela	247	Aova
77	Diar Khilala	248	Maura yusnia
78	Siti khoiriyatul.M	249	Ita taniya
79	Marzuqotun najiyah	250	Meli winanda
80	Rifatun Nurul Hidayah	251	Niko
81	Riski Apriliyani	252	Erva yunita
82	Khofifatul Muktamiroh	253	Jakori
83	Fathin Hanifah	254	Arum wulandari
84	Eka nur malia	255	Fitri nur azizah
85	Nur Kholifah	256	Nailis saadah f.
86	Alfin Nur Azmi	257	Izza sania a.
87	Nur Tsalisakmala	258	Romadiah
88	Muhammad Arif Misbachul A.	259	Sri ningsih
89	Rizka Indriyatussholikhah	260	Ziadatur rohmaniyah
90	Imam Afnan Burhanudin	261	Avirsa iga basrika
91	Filza Faiqotul Himah	262	Agis monica putri
92	Rizal Bachtiar	263	Adzkia husnul abidat
93	Risnawati	264	Azzura ayu putriyanti
94	Ivan Maulana Azhar Muttaqin	265	Izzatun nisaadah
95	Ezzi Fatmawati	266	Jaozauz zahroh
96	Yusril Al faizal	267	Lutfi febria khairun nisa

97	Nabela ramadea	268	Ardabellaviescha putri aywandira
98	Maftuhah	269	Siti falikhah
99	Dicky Iskandar Dzulqornain Aiz	270	Sangga ngreksa buana
100	Siti Zumrohatun	271	Ibrahim ben bella
101	Rayes ali cheka	272	Wafa maulida
102	Dodi s	273	Enny rodhiyah
103	Titin yulianti	274	Zulfahtul nikmah
104	Muhammad farkhan tantowi	275	Cikana
105	Tri ida amalia	276	Alfi syahro zahwa
106	Hani mualimah	277	Ana ristiana
107	Lulut dwi ratna	278	Bunayatul afifah
108	Sayla fauziah	279	Fiqa wati
109	Sayla fauziah	280	Dinar rohadatul safitri
110	Nadhifatun ni'mah	281	Doni ardiansyah
111	Ambarwati Emira putri	282	Firda ayu utami
112	Farikha kurnia rahma	283	Syafridayanti
113	Neli ema agustin	284	Astri cahyaning choirun nisa
114	Luk lu atun nisa	285	Eka indah lestari
115	Luluk nafisah	286	Ilma akh'ruvi
116	Lutfiyatul fauziyah	287	Naila rifqiyani muhasshonah
117	Resty maulida	288	Norma umi hanifah
118	Nisa izzakyya	289	Putri rizkiyatul windiarti
119	Sri anggraeni	290	Richah dian azizah
120	Ghoniyan naafi	291	Hendri putra irawan
121	Hilma fauziyah	292	Maulana jadid
122	Anisatul fitri	293	Muhammad rosidin
123	Agung pratopo	294	Muhammad anuallah riandani
124	Ima datus Zakiyah	295	Agung pratopo
125	Nur alif laila	296	Albef fahrozi
126	Nurul hidayah	297	Alfiyatur rohmaniyah
127	Fauzia rohmah	298	Fatimah nur aini
128	Dinda intan permata sari	299	Ahmad nur khoiri
129	Anik fitriyah	300	Eha rizqi maulida

130	Almulka fatimah	301	Eva safitri
131	Silvi	302	Mar'atul khotimah
132	Roudloh muna lia	303	Mazidatulfithriya
133	Resty setyawati	304	M zaenal abidin
134	Nur chanifah	305	Nabila iffa karima
135	Umi istianah	306	Nur fajril hidayah
136	Muhammad irman subchi	307	Shella aprilyana
137	Mar'atus sholikhah	308	Ahmad fahrazy akmal
138	Indah nadharotul zulfa arosyida	309	Fuad nashrullah
139	Lia astuti	310	Ela vinda anariska
140	Arina manasikana	311	Asfiror ridwan
141	Uswatul akhiroh	312	Arina silviya
142	Ulfaturrohmah	313	Aris mustika sari
143	Munfaridatur rosyidah	314	Aisyah nurul aini
144	Allif hamdan	315	Nazillatunni'mah
145	Hasbuna	316	Hanna noor hanie
146	Nada I. A	317	Imam fuadi
147	Adila nafiatal rafi'an	318	Siti perawati
148	M. Aldian muzakky	319	Ifada ilya
149	Ulya ainun nadziroh	320	Irfan dani
150	Hesti ariani	321	Syarifal hanan
151	Ulfa rohmah	322	Meike nuci afrida
152	Fajri tri basuki	323	Sugita anjani
153	Dina fatihul lathifah	324	Izzati khoirina
154	Imam arief mutawaqil	325	Sanda amalia
155	Alfi nisfiatun	326	Anaqoh
156	Farikhatur rokhmah	327	Zidna azzahra
157	Arief rochman	328	Badriyah
158	Shaip khan nur abin	329	Lulva nanda bayu
159	Muhammad nauval humam	330	Evi layaliya
160	Ghoniyan naafi	331	Arjun maida
161	Mahirotn nabilah	332	Ahla tamara
162	Auliya fahrina	333	Faizzatin nafisaa
163	Winda tri lestari	334	Shofwatul millah

164	Dheanda	335	Chairil anwar
165	Anis nuruzzaman	336	Octaviana dewi hapsari
166	Amira rahma	337	Ayu khairunnisa
167	Farikha nur fitri	338	Nur faizah
168	Agata maili	339	Andika rifqi maulana
169	Nita diah ayu	340	Ahmad solakhudin
170	Wildan muzakky	341	Ahmad syuraih m
171	Rayes ali cheka	342	Erfian triyogo

### Lamiran 3

### Bukti Pengisian Angket

#### ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO (PERPUSTAKAAN PUSAT)

NIM \*

1503036013

NAMA LENGKAP \*

Masruroh

FAKULTAS \*

FITK

JURUSAN \*

MPI



5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

1. Suasana di ruang membaca sangat kondusif dan mendukung konsentrasi \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. Perpustakaan memberikan layanan peminjaman dan pengembalian \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Layanan peminjaman dan pengembalian dilaksanakan dengan cepat \*

- sangat setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Prosedur peminjaman dan pengembalian terpanjang dan diketahui pengunjung \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

<https://ssoa.google.com/forms/d/e/5rY18G2AUGPUBrSjgVvYBzVhULmG-m10CQ-4ed8#response=ACYDBNgVEubYCtLGPYR970DP...> 3/15

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

5. Prosedur peminjaman dan pengembalian buku sederhana \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Perpustakaan memberikan layanan referensi \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Petugas memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan yang kebingungan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Petugas referensi memiliki pengetahuan yang cukup dibidangnya \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

<https://ssoa.google.com/forms/d/e/5rY18G2AUGPUBrSjgVvYBzVhULmG-m10CQ-4ed8#response=ACYDBNgVEubYCtLGPYR970DP...> 3/15

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

9. koleksi buku referensi sesuai dengan kebutuhan pemustaka \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Perpustakaan memberikan layanan keanggotaan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. Prosedur pendaftaran bagi anggota baru perpustakaan terpejang dan diketahui \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Perpustakaan memberikan layanan untuk pengetikan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

<https://docs.google.com/forms/d/1E5czY1BISz2AU3GPUBj5gNvYBzJvLhLmG-m1QCC-4sdl#/response/ACYDBNjVEs4YCY1vLGPYR0f7YDfP> ... 4/

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

13. Jumlah komputer untuk pengetikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

14. Komputer pengetikan dapat beroperasi dengan baik tanpa kendala \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

15. Perpustakaan memberikan layanan bimbingan pemakai cara memanfaatkan perpustakaan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

16. Koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

<https://docs.google.com/forms/d/1E5czY1BISz2AU3GPUBj5gNvYBzJvLhLmG-m1QCC-4sdl#/response/ACYDBNjVEs4YCY1vLGPYR0f7YDfP>

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

17. koleksi perpustakaan berkualitas \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

18. Koleksi perpustakaan tidak memandang ras, agama dan suku. \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

VARIABEL X2

FASILITAS PERPUSTAKAAN

1. Lokasi gedung perpustakaan mudah dijangkau \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

2. Gedung perpustakaan mempunyai suasana yang menyenangkan, tenang dan nyaman \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Tata ruang memudahkan perpindahan para pengguna dan staf \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Suhu ruangan dapat diatur sesuai kebutuhan pemustaka \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

5. Penerangan disetiap ruangan sudah baik \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

<https://docs.google.com/forms/d/1E5rZy5B6GAUJGPUB5jgIVYBzJvhdLmG-m1QCD-4/edit#response=ACVDB8IqVEu6YCvLdPyR0f700P...> 7/11

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

6. Perpustakaan mempunyai beberapa macam ruang pelayanan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Kondisi rak buku sangat terawat \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Pengaturan penempatan rak buku sangat baik \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Kondisi lemari katalog sangat terawat \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

<https://docs.google.com/forms/d/1E5rZY58KzAU3GpUBr5j2qVYyBz/VhdLmG-n10CQ-4ed9#response=ACYDBNgj>

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

10. Jumlah meja dan kursi baca sesuai dengan kebutuhan pemustaka \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. Kondisi meja dan kursi baca sangat terawat \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Kondisi rak surat kabar dalam kondisi sangat terawat \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

13. Kondisi Papan pengumuman sangat terawat \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

<https://docs.google.com/forms/d/1E5rZY58KzAU3GpUBr5j2qVYyBz/VhdLmG-n10CQ-4ed9#response=ACYDBNgjVEubYCVLQPyR>

5/15/2020 ANKJET PENELITIAN

14. Jumlah loker sesuai dengan kebutuhan pemustaka \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

15. Kondisi loker sangat baik dan terawat \*

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

VARIABEL Y

KEPUASAN PEMUSTAKA

1. Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan saya di perpustakaan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

5/15/2020 ANKJET PENELITIAN

2. Bimbingan yang diberikan petugas kepada saya saat kesulitan menelusur informasi \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

3. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

4. Pengetahuan dan kecakapan petugas saat pelayanan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

5. Kesopanan petugas saat pelayanan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

<https://docs.google.com/forms/d/1E5z7Y58GzALDGPUBR9g8Y7YBzJvhdLmG-m1QCC-6/edit#response=ACYDBRgYEs8YCY1vLQPYR0f70D...>

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

6. Keramahan petugas saat pelayanan \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

7. Kesesuaian jam pelayanan \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

8. Kualitas koleksi di perpustakaan \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

9. Jumlah eksemplar buku koleksi \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

<https://docs.google.com/forms/d/1E5r2Y5KzALJ3PLB5jQNVYBzVhdLmG-h1QCC-4kvd9#response=ACYDBngVEubYCH4>

5/15/2020

ANGKET PENELITIAN

10. Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

11. Kejelasan Petunjuk penggunaan katalog digital (OPAC) \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

12. Keteraturan susunan koleksi di jajaran rak \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

13. Kesesuaian data katalog digital dengan koleksi di jajaran rak \*

- Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

5/15/2020 ANKREK PENELITIAN

14. Jumlah komputer OPAC di perpustakaan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

15. Kecepatan WIFI untuk menelusuri informasi \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

16. Desain ruang perpustakaan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

17. Ketenangan suasana di perpustakaan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

[https://docs.google.com/forms/d/1E5zY758GzAU3GPUBj9fWYBzJhLxcm1GQC4h6d8#response=ACYDBngjE64YChLQPYR87D00... 14/15](https://docs.google.com/forms/d/1E5zY758GzAU3GPUBj9fWYBzJhLxcm1GQC4h6d8#response=ACYDBngjE64YChLQPYR87D00...)

5/15/2020 ANKREK PENELITIAN

18. Kebersihan tiap ruang perpustakaan \*

Sangat Puas  
 Puas  
 Tidak Puas  
 Sangat Tidak Puas

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

[https://docs.google.com/forms/d/1E5zY758GzAU3GPUBj9fWYBzJhLxcm1GQC4h6d8#response=ACYDBngjE64YChLQPYR87D00... 15/15](https://docs.google.com/forms/d/1E5zY758GzAU3GPUBj9fWYBzJhLxcm1GQC4h6d8#response=ACYDBngjE64YChLQPYR87D00...)

## Lampiran 4

### DATA MENTAH VARIABEL X1

No	Skor jawaban alternative X1																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3

6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
7	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
9	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
10	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
12	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
14	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
17	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
18	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4
21	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	1	3	3
22	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
23	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3
24	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3
27	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
28	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
29	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3
30	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
31	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4
32	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2
33	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
34	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
36	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4
37	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



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

74	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3
75	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	4
76	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4
78	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
80	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
83	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	2	4
86	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
88	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
89	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3
90	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	1	2	3
91	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
92	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
94	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
98	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
99	3	3	3	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
103	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
104	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
106	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
107	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3

108	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4
109	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4
110	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
112	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3
113	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
114	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
115	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3
116	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
118	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4
119	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1	2	4
120	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
121	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
122	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
123	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
127	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
128	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	4
129	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
130	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
131	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	3	2	4	4	4	2	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3
133	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3
134	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3
135	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4
136	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
137	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	3
139	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
140	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
141	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

142	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4
143	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
144	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3
147	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
148	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4
149	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
150	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
152	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
153	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
154	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4
157	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
158	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2
160	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
161	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
162	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3
163	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
164	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	4
165	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
166	4	4	3	1	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	4
167	3	4	4	2	3	4	2	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4
168	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4
169	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4
171	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
172	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
174	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4
175	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4

176	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3
177	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
178	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
179	3	4	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3
180	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4
182	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4
183	3	4	2	1	3	3	1	2	2	4	2	1	2	2	2	3	4	3
184	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3
185	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4
186	2	4	4	2	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	4	3	3
187	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	3
188	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3
189	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3
190	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
191	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2
192	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2
193	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3
194	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3
195	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3
196	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3
197	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	2	4
198	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3
199	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
200	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3
201	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
203	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
205	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
206	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
209	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
215	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
218	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3
219	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	4	1	3	4	2	3	2	3	1	4	3	3	3	2	3	3
222	3	4	4	1	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3
223	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
224	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
225	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
226	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3
228	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3
229	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
231	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4
232	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4
233	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3
234	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4
235	3	4	4	1	4	4	3	3	4	4	1	3	2	3	3	3	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3
238	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3
239	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3
240	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4
241	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
242	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
243	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3

244	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3
245	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3
246	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
247	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4
248	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
249	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
250	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
251	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
252	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
255	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
257	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
258	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4
259	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
261	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
267	4	4	4	1	3	4	3	2	3	4	1	3	2	3	2	3	4	4
268	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
269	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3
270	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
271	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
272	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
273	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
275	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3

278	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
279	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
280	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3
281	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4
283	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4
284	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3
285	2	4	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
286	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3
287	2	3	4	2	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3
288	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
289	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
290	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3
291	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
292	4	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2	3
293	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2
294	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3
295	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
296	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
297	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3
298	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
299	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
301	4	4	3	2	2	4	4	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
303	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
304	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
308	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3
309	4	4	3	1	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	2	3	4	4
310	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4
311	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	3



312	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4
313	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4
314	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4
315	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
316	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
319	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3
320	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3	3	2	3	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3
323	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3
327	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
328	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4
329	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4
330	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3
331	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
333	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3
334	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

**Lampiran 5**

**DATA MENTAH VARIABEL X2**

Resp	Fasilitas Perpustakaan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3
2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
6	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
10	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3
13	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
17	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
18	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
21	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	1
22	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
23	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
24	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
27	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
28	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
30	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3

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

67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
70	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
71	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	2	2	3	2	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	2
74	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3
75	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
76	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
77	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
80	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
82	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
85	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3
86	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
89	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3
90	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
91	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
93	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2
94	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
98	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
99	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
100	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
101	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3

103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	
106	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
107	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
108	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
112	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	
113	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
115	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
116	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
117	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	
118	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	
119	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	
120	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	
121	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
122	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
125	4	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	
126	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
127	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
128	1	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	1	
129	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	
130	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	
131	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
132	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	
133	4	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	
134	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	
135	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
136	4	4	3	2	1	1	2	3	4	4	3	2	4	1	4	
137	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
138	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	2	

139	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
140	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3
143	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
144	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
147	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
149	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
150	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
151	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
152	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3
154	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
155	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
160	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
161	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
162	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3
164	4	3	3	4	4	4	2	3	2	1	3	2	3	3	3
165	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
166	2	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2	2	3
167	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3
168	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3
169	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3
170	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3
171	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
172	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
173	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3
174	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3

175	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3
176	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	2
177	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
178	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
179	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
180	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3
181	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
182	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2
183	3	3	2	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	3	1
184	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	1
185	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	1	2
186	3	2	4	2	4	4	3	4	2	1	3	3	2	1	2
187	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2
188	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	1	3	1	3
189	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	1
190	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
191	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3
192	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
193	3	4	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2
194	3	3	4	2	3	2	2	4	3	1	3	1	2	3	3
195	4	3	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4
196	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3
197	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3
198	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
200	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3
201	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
202	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3
203	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
204	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3
206	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
209	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
210	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

211	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
213	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
215	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
218	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
220	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
221	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	3	2	1	2	2
222	3	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	3	2	2	2
223	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2
224	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
226	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	1	2
227	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
228	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
229	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3
230	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3
232	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3
233	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2
234	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	1	3
235	4	3	3	2	3	4	3	4	3	1	4	3	3	2	4
236	3	3	2	1	3	4	3	4	1	2	4	3	3	2	3
237	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
238	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	3
239	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	2
240	4	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	2	3
241	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
242	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
243	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2
244	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
245	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1
246	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3



247	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	2	1	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3
249	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	2
250	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2
251	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2
252	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
253	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
254	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
255	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3
256	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3
257	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3
258	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	4	2	3	3	2
259	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
260	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
261	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2
263	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2
264	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
266	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	4	4	1	2	2	4	2	1	2	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
271	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3
272	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1
275	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
276	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3
277	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3
279	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
280	3	4	3	1	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2
281	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
282	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3

283	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
284	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
285	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3
286	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
287	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
289	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
290	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
291	3	2	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	2	2	4
292	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3
293	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
294	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	1	3	3	2	2
295	3	3	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	2
296	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
297	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
298	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
300	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
301	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
304	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
305	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2
306	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
308	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
309	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	3
310	3	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3
311	3	4	3	2	3	3	4	2	3	1	4	3	3	1	2
312	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3
313	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3
314	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	1	2
315	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3
316	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2
317	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	3
318	4	3	1	3	3	3	4	1	3	1	4	3	3	2	2

319	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2
320	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2
321	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3
322	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3
323	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
327	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
328	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	2	3
329	4	4	3	4	3	3	4	1	2	2	3	4	3	1	2
330	2	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2
331	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
332	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
334	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
337	2	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## Lampiran 6

### DATA MENTAH VARIABEL Y

Resp.	Kepuasan Pemustaka																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	1	1	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
7	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4
10	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
15	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
17	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
19	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
20	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
21	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3
22	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4
23	2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3
24	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
26	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
31	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2
32	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
33	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
35	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3
37	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
40	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3

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

77	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
79	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1
80	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
82	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
83	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
86	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
88	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
89	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
90	4	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3
91	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
92	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2
93	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
98	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
99	3	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
101	2	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	2	1
102	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3
107	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
108	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
111	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
112	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2

113	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
114	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1
115	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
116	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
117	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
118	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3
119	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2
120	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
123	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4
124	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
126	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
128	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2
129	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2
130	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
131	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
132	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3
133	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2
134	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
135	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4
136	4	3	2	1	1	4	3	2	1	1	4	3	4	4	4	3	3	3
137	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
138	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
140	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
141	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1
143	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3
144	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
147	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
148	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

149	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
151	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3
152	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
153	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
154	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
155	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
158	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
160	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
161	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
162	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2
163	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
164	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4
165	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
166	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
167	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
168	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4
169	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4
170	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4
171	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
172	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
173	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
174	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4
175	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4
176	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
177	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4
178	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
179	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
181	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
182	3	3	2	3	4	3	1	3	1	2	3	4	2	3	2	3	3	3
183	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4
184	3	3	2	3	4	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4



185	3	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	4	2	3	4	3	4	3
186	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	1	3	4	3	2	3
187	3	3	2	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2
188	4	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
189	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
191	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2
192	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
193	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
194	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
195	3	2	3	4	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
196	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
197	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
199	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
200	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
201	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
202	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
203	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
206	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
207	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
208	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
209	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
210	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
211	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
220	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

221	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
223	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
228	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1	3
230	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3
232	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	2	1	3	3	3
233	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3
234	2	3	1	3	4	2	4	3	1	4	4	4	2	3	4	3	3	4
235	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3
236	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
237	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
238	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3
239	3	3	3	3	4	1	4	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3
240	2	2	2	2	4	4	1	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3
241	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3
242	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
243	3	3	3	3	4	1	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3
244	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3
245	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3
246	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3
247	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3
248	2	2	2	1	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2
249	4	4	3	3	4	1	1	3	1	3	3	4	3	3	4	2	4	2
250	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
251	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
252	4	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
253	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3
255	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3
256	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

257	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
258	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
259	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
261	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
263	3	3	3	3	4	2	4	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3
264	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
265	4	3	3	4	4	1	3	3	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3
266	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
267	3	2	2	3	4	2	1	3	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3
268	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
271	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
272	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
273	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3
275	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
276	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2
277	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2
280	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3
281	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
282	4	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3
283	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
284	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
285	2	2	2	3	3	4	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	2
286	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3
287	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
288	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
289	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3
290	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3
291	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
292	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3

293	3	2	2	1	2	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3
294	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3
295	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
296	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
298	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
308	3	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
309	3	3	2	3	4	2	3	4	2	1	3	3	3	3	4	2	3	3
310	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3
311	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3
312	4	3	1	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4
313	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
314	3	3	3	4	3	2	3	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3
315	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
316	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3
317	3	3	3	3	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
318	3	3	4	4	4	3	1	4	2	3	2	2	2	3	4	1	3	3
319	3	3	3	3	4	2	1	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3
320	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4
321	3	3	3	3	4	4	1	2	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3
322	3	3	3	2	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4
323	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	4	3	3	4	4	2	3	3	1	2	2	2	1	3	4	2	2	4
328	4	4	1	3	4	2	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	4	4

329	4	4	3	2	3	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
330	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2
331	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
333	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3
334	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
340	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
341	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## Lampiran 7

### ANALISIS VALIDITAS VARIABEL X1

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
X1.1	Pearson Correlation	1	.141**	.267**	.058	.170**	.195**	.337**	.206**
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.284	.002	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.2	Pearson Correlation	.141**	1	.344**	.156**	.354**	.381**	.201**	.178**
	Sig. (2-tailed)	.009		.000	.004	.000	.000	.000	.001
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.3	Pearson Correlation	.267**	.344**	1	.045	.373**	.367**	.240**	.221**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.410	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.4	Pearson Correlation	.058	.156**	.045	1	.087	.011	.319**	.293**
	Sig. (2-tailed)	.284	.004	.410		.107	.841	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.5	Pearson Correlation	.170**	.354**	.373**	.087	1	.365**	.223**	.235**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.107		.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.6	Pearson Correlation	.195**	.381**	.367**	.011	.365**	1	.302**	.300**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.841	.000		.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.7	Pearson Correlation	.337**	.201**	.240**	.319**	.223**	.302**	1	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.8	Pearson Correlation	.206**	.178**	.221**	.293**	.235**	.300**	.548**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.9	Pearson Correlation	.262**	.304**	.241**	.139*	.214**	.336**	.417**	.323**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.10	Pearson Correlation	.271**	.376**	.299**	.028	.366**	.373**	.364**	.241**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.611	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.11	Pearson Correlation	.157**	.057	.119*	.427**	.145**	.062	.315**	.299**
	Sig. (2-tailed)	.004	.294	.028	.000	.007	.256	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.12	Pearson Correlation	.287**	.157**	.232**	.099	.235**	.358**	.403**	.275**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.066	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.13	Pearson Correlation	.260**	.034	.170**	.094	.083	.133*	.313**	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.525	.002	.084	.126	.014	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

**Correlations**

	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16
X1.1 Pearson Correlation	.262**	.271**	.157**	.287**	.260**	.109*	.268**	.309**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.044	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.2 Pearson Correlation	.304**	.376**	.057	.157**	.034	.075	.124*	.244**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.294	.004	.525	.168	.022	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.3 Pearson Correlation	.241**	.299**	.119*	.232**	.170**	.119*	.189**	.303**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.028	.000	.002	.028	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.4 Pearson Correlation	.139*	.028	.427**	.099	.094	.203**	.271**	.054
Sig. (2-tailed)	.010	.611	.000	.066	.084	.000	.000	.320
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.5 Pearson Correlation	.214**	.366**	.145**	.235**	.083	.153**	.171**	.222**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.126	.005	.002	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.6 Pearson Correlation	.336**	.373**	.062	.358**	.133*	.242**	.203**	.352**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.256	.000	.014	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.7 Pearson Correlation	.417**	.364**	.315**	.403**	.313**	.279**	.416**	.365**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.8 Pearson Correlation	.323**	.241**	.299**	.275**	.285**	.330**	.344**	.317**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.9 Pearson Correlation	1	.383**	.198**	.330**	.349**	.260**	.362**	.559**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.10 Pearson Correlation	.383**	1	.168**	.423**	.237**	.150**	.277**	.333**
Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000	.006	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.11 Pearson Correlation	.198**	.168**	1	.223**	.169**	.242**	.251**	.184**
Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.002	.000	.000	.001
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.12 Pearson Correlation	.330**	.423**	.223**	1	.493**	.366**	.273**	.382**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.13 Pearson Correlation	.349**	.237**	.169**	.493**	1	.435**	.399**	.416**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

**Correlations**

		X1.17	X1.18	Total
X1.1	Pearson Correlation	.327**	.185**	.483**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000
	N	342	342	342
X1.2	Pearson Correlation	.273**	.345**	.456**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.3	Pearson Correlation	.294**	.275**	.496**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.4	Pearson Correlation	.062	.082	.351**
	Sig. (2-tailed)	.254	.130	.000
	N	342	342	342
X1.5	Pearson Correlation	.246**	.298**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.6	Pearson Correlation	.393**	.389**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.7	Pearson Correlation	.373**	.232**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.8	Pearson Correlation	.297**	.281**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.9	Pearson Correlation	.487**	.248**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.10	Pearson Correlation	.415**	.338**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.11	Pearson Correlation	.090	.099	.424**
	Sig. (2-tailed)	.096	.068	.000
	N	342	342	342
X1.12	Pearson Correlation	.409**	.219**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.13	Pearson Correlation	.346**	.102	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000	.059	.000
	N	342	342	342

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

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



**Correlations**

		X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16
X1.14	Pearson Correlation	.260**	.150**	.242**	.366**	.435**	1	.399**	.189**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000		.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.15	Pearson Correlation	.362**	.277**	.251**	.273**	.399**	.399**	1	.368**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.16	Pearson Correlation	.559**	.333**	.184**	.382**	.416**	.189**	.368**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.17	Pearson Correlation	.487**	.415**	.090	.409**	.346**	.263**	.371**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.096	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X1.18	Pearson Correlation	.248**	.338**	.099	.219**	.102	.086	.215**	.313**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.068	.000	.059	.114	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Total	Pearson Correlation	.659**	.596**	.424**	.633**	.557**	.501**	.594**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

### Correlations

		X1.17	X1.18	Total
X1.14	Pearson Correlation	.263**	.086	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000	.114	.000
	N	342	342	342
X1.15	Pearson Correlation	.371**	.215**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.16	Pearson Correlation	.624**	.313**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
X1.17	Pearson Correlation	1	.446**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	342	342	342
X1.18	Pearson Correlation	.446**	1	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	342	342	342
Total	Pearson Correlation	.683**	.497**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	342	342	342

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

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

## Lampiran 8

### ANALISIS VALIDITAS VARIABEL X2

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
X2.1	Pearson Correlation	1	.468**	.283**	.284**	.181**	.159**	.270**	.159**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.003	.000	.003
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.2	Pearson Correlation	.468**	1	.415**	.393**	.240**	.233**	.366**	.280**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.3	Pearson Correlation	.283**	.415**	1	.382**	.275**	.280**	.420**	.393**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.4	Pearson Correlation	.284**	.393**	.382**	1	.300**	.221**	.353**	.229**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.5	Pearson Correlation	.181**	.240**	.275**	.300**	1	.330**	.379**	.293**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.6	Pearson Correlation	.159**	.233**	.280**	.221**	.330**	1	.418**	.261**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.7	Pearson Correlation	.270**	.366**	.420**	.353**	.379**	.418**	1	.395**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.8	Pearson Correlation	.159**	.280**	.393**	.229**	.293**	.261**	.395**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.9	Pearson Correlation	.154**	.234**	.329**	.224**	.178**	.120*	.364**	.407**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.001	.027	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.10	Pearson Correlation	.267**	.212**	.249**	.262**	.148**	.050	.205**	.309**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.353	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.11	Pearson Correlation	.284**	.381**	.291**	.284**	.321**	.302**	.443**	.263**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.12	Pearson Correlation	.174**	.276**	.246**	.284**	.285**	.171**	.319**	.291**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.13	Pearson Correlation	.232**	.272**	.229**	.333**	.165**	.056	.204**	.263**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.300	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

**Correlations**

		X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	Total
X2.1	Pearson Correlation	.154**	.267**	.284**	.174**	.233**	.167**	.240**	.504**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.2	Pearson Correlation	.234**	.212**	.381**	.276**	.272**	.145**	.230**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.3	Pearson Correlation	.329**	.249**	.291**	.246**	.229**	.268**	.278**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.4	Pearson Correlation	.224**	.262**	.284**	.284**	.333**	.290**	.218**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.5	Pearson Correlation	.178**	.148**	.321**	.285**	.165**	.133*	.175**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.000	.000	.002	.014	.001	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.6	Pearson Correlation	.120*	.050	.302**	.171**	.056	.101	.100	.436**
	Sig. (2-tailed)	.027	.353	.000	.001	.300	.062	.065	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.7	Pearson Correlation	.364**	.205**	.443**	.319**	.204**	.136*	.249**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.8	Pearson Correlation	.407**	.309**	.263**	.291**	.263**	.179**	.272**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.9	Pearson Correlation	1	.314**	.309**	.327**	.328**	.297**	.301**	.579**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.10	Pearson Correlation	.314**	1	.180**	.259**	.341**	.400**	.406**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.11	Pearson Correlation	.309**	.180**	1	.319**	.263**	.106	.221**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.050	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.12	Pearson Correlation	.327**	.259**	.319**	1	.500**	.249**	.225**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.13	Pearson Correlation	.328**	.341**	.263**	.500**	1	.400**	.442**	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
X2.14	Pearson Correlation	.167**	.145**	.268**	.290**	.133*	.101	.136*	.179**
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.000	.000	.014	.062	.012	.001
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.15	Pearson Correlation	.240**	.230**	.278**	.218**	.175**	.100	.249**	.272**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.065	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Total	Pearson Correlation	.504**	.603**	.629**	.601**	.511**	.436**	.647**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

**Correlations**

		X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	Total
X2.14	Pearson Correlation	.297**	.400**	.106	.249**	.400**	1	.417**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.050	.000	.000		.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
X2.15	Pearson Correlation	.301**	.406**	.221**	.225**	.442**	.417**	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Total	Pearson Correlation	.579**	.563**	.570**	.566**	.585**	.519**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

## Lampiran 9

### ANALISIS VALIDITAS VARIABEL Y

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
Y1 Pearson Correlation	1	.607**	.520**	.328**	.233**	.127**	.138*	.284**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.019	.011	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y2 Pearson Correlation	.607**	1	.497**	.367**	.260**	.201**	.174**	.282**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y3 Pearson Correlation	.520**	.497**	1	.453**	.186**	.212**	.226**	.224**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y4 Pearson Correlation	.328**	.367**	.453**	1	.386**	.182**	.195**	.229**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y5 Pearson Correlation	.233**	.260**	.186**	.386**	1	.339**	.144**	.306**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.008	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y6 Pearson Correlation	.127**	.201**	.212**	.182**	.339**	1	.274**	.058
Sig. (2-tailed)	.019	.000	.000	.001	.000		.000	.287
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y7 Pearson Correlation	.138*	.174**	.226**	.195**	.144**	.274**	1	.143**
Sig. (2-tailed)	.011	.001	.000	.000	.008	.000		.008
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y8 Pearson Correlation	.284**	.282**	.224**	.229**	.306**	.058	.143**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.287	.008	
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y9 Pearson Correlation	.090	.209**	.272**	.111*	-.026	.164**	.263**	.367**
Sig. (2-tailed)	.096	.000	.000	.041	.626	.002	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y10 Pearson Correlation	.230**	.256**	.281**	.232**	.242**	.153**	.254**	.336**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y11 Pearson Correlation	.324**	.332**	.274**	.217**	.205**	.215**	.213**	.348**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y12 Pearson Correlation	.209**	.323**	.145**	.213**	.322**	.147**	.116*	.436**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.000	.007	.032	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y13 Pearson Correlation	.181**	.287**	.298**	.137*	.174**	.233**	.245**	.312**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.011	.001	.000	.000	.000
N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

**Correlations**

		Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16
Y1	Pearson Correlation	.090	.230**	.324**	.209**	.181**	.287**	.178**	.212**
	Sig. (2-tailed)	.096	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y2	Pearson Correlation	.209**	.256**	.332**	.323**	.287**	.348**	.208**	.279**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y3	Pearson Correlation	.272**	.281**	.274**	.145**	.298**	.300**	.198**	.253**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y4	Pearson Correlation	.111*	.232**	.217**	.213**	.137*	.258**	.130*	.138*
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	.000	.000	.011	.000	.016	.011
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y5	Pearson Correlation	-.026	.242**	.205**	.322**	.174**	.273**	.259**	.157**
	Sig. (2-tailed)	.626	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.004
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y6	Pearson Correlation	.164**	.153**	.215**	.147**	.233**	.109*	.134*	.123*
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000	.007	.000	.045	.013	.022
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y7	Pearson Correlation	.263**	.254**	.213**	.116*	.245**	.064	.087	.131*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.032	.000	.241	.108	.015
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y8	Pearson Correlation	.367**	.336**	.348**	.436**	.312**	.351**	.223**	.318**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y9	Pearson Correlation	1	.355**	.301**	.170**	.341**	.202**	.116*	.270**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000	.032	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y10	Pearson Correlation	.355**	1	.403**	.250**	.313**	.221**	.192**	.167**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y11	Pearson Correlation	.301**	.403**	1	.441**	.405**	.370**	.310**	.355**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y12	Pearson Correlation	.170**	.250**	.441**	1	.560**	.381**	.306**	.312**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y13	Pearson Correlation	.341**	.313**	.405**	.560**	1	.362**	.306**	.306**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

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

**Correlations**

		Y17	Y18	Total
Y1	Pearson Correlation	.254**	.189**	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y2	Pearson Correlation	.322**	.244**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y3	Pearson Correlation	.221**	.155**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000
	N	342	342	342
Y4	Pearson Correlation	.157**	.223**	.494**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000
	N	342	342	342
Y5	Pearson Correlation	.257**	.251**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y6	Pearson Correlation	.112*	.194**	.413**
	Sig. (2-tailed)	.038	.000	.000
	N	342	342	342
Y7	Pearson Correlation	.032	.159**	.398**
	Sig. (2-tailed)	.556	.003	.000
	N	342	342	342
Y8	Pearson Correlation	.365**	.312**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y9	Pearson Correlation	.160**	.121*	.463**
	Sig. (2-tailed)	.003	.025	.000
	N	342	342	342
Y10	Pearson Correlation	.116*	.241**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.000
	N	342	342	342
Y11	Pearson Correlation	.386**	.303**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y12	Pearson Correlation	.438**	.396**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y13	Pearson Correlation	.318**	.280**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

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

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



**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
Y14	Pearson Correlation	.287**	.348**	.300**	.258**	.273**	.109 <sup>†</sup>	.064	.351**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.045	.241	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y15	Pearson Correlation	.178**	.208**	.198**	.130 <sup>†</sup>	.259**	.134 <sup>†</sup>	.087	.223**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.016	.000	.013	.108	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y16	Pearson Correlation	.212**	.279**	.253**	.138 <sup>†</sup>	.157**	.123 <sup>†</sup>	.131 <sup>†</sup>	.318**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.011	.004	.022	.015	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y17	Pearson Correlation	.254**	.322**	.221**	.157**	.257**	.112 <sup>†</sup>	.032	.365**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.038	.556	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y18	Pearson Correlation	.189**	.244**	.155**	.223**	.251**	.194**	.159**	.312**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.003	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Total	Pearson Correlation	.540**	.624**	.580**	.494**	.505**	.413**	.398**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

<sup>†</sup> . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16
Y14	Pearson Correlation	.202**	.221**	.370**	.381**	.362**	1	.412**	.365**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y15	Pearson Correlation	.116 <sup>†</sup>	.192**	.310**	.306**	.306**	.412**	1	.317**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y16	Pearson Correlation	.270**	.167**	.355**	.312**	.306**	.365**	.317**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y17	Pearson Correlation	.160**	.116 <sup>†</sup>	.386**	.438**	.318**	.391**	.364**	.440**
	Sig. (2-tailed)	.003	.032	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Y18	Pearson Correlation	.121 <sup>†</sup>	.241**	.303**	.396**	.280**	.260**	.153**	.397**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342
Total	Pearson Correlation	.463**	.518**	.644**	.630**	.625**	.608**	.512**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342

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

<sup>†</sup> . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		Y17	Y18	Total
Y14	Pearson Correlation	.391**	.260**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y15	Pearson Correlation	.364**	.153**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000
	N	342	342	342
Y16	Pearson Correlation	.440**	.397**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
Y17	Pearson Correlation	1	.436**	.589**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	342	342	342
Y18	Pearson Correlation	.436**	1	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	342	342	342
Total	Pearson Correlation	.589**	.522**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	342	342	342

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

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

## Lampiran 10

### ANALISIS RELIABILITAS

#### X1 (KUALITAS PELAYANAN)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	18

#### X2 (FASILITAS PERPUSTAKAAN)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	15

#### Y (KEPUASAN PEMUSTAKA)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	18

## Lampiran 11

### SURAT IZIN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295 Fax. 7615387, Semarang 50185

Nomor : B.144/ Un.10.3/D.1/TL.00./03/2020

Semarang, 06 Maret 2020

Lamp : -

Hal : **Mohon Izin Riset**

A.n. : Agung Wicaksono

NIM : 1503036032

Kepada Yth.

**Kepala UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang**  
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, bersama ini kami hadapkan mahasiswa :

Nama : Agung Wicaksono  
NIM : 1503036032  
Alamat : Desa Kedunguter 3/3 Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka"**  
Pembimbing : 1. Dr. Fahrurrozi, M. Ag.  
2. M. Rikza Chamami, M.Si.

Bahwa mahasiswa tersebut membutuhkan data-data dengan tema/judul skripsi yang sedang disusunnya, oleh karena itu kami mohon diberi ijin melaksanakan riset selama kurang lebih satu bulan, mulai tanggal 06 Maret 2020 sampai dengan tanggal 03 April 2020.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



an Dekan,  
Dekan I Bidang Kemahasiswaan

Mahfud Junardi, M. Ag.  
196903201998031004

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

Scanned with

## Lampira 12

### SURAT KETERANGAN RISET

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**PUSAT PERPUSTAKAAN**  
Jalan Prof. DR. Hamka Semarang 50185  
Telepon( 024 ) 7603921, E.Mail : [perpus@walisongo.ac.id](mailto:perpus@walisongo.ac.id)

---

**SURAT KETERANGAN**  
No. : B-680/Un.10.0/P1/KS.02/05/2020

Kepala Perpustakaan UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa :

Nama : Agung Wicaksono  
NIM : 1503036032  
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)  
Alamat : Desa Kedunguter RT/RW 03/03 Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes

Mahasiswa tersebut telah melaksanakan kegiatan penelitian di Perpustakaan Pusat dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka" dari tanggal 06 Maret 2020 sampai dengan tanggal 03 April 2020.

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya.

Semarang, 15 Mei 2020  
Kepala,  
  
Umar Falahul Alam



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS DIRI**

1. Nama : Agung wicaksono
2. Tempat, tanggal lahir : Brebes, 27 Desember 1996
3. Alamat Rumah : Desa kedunguter RT 03 RW  
03 Kecamatan Brebes  
Kabupaten Brebes
4. Telepon/Hp : 085712344438
5. E-mail :  
wicaksonoagung02@gmail.com

### **B. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Pendidikan Formal
  - a. SD N Kalikamal lulus pada tahun 2009
  - b. MTs N 2 Brebes lulus pada tahun 2012
  - c. MAN 1 Brebes lulus pada tahun 2015