

ABSTRAK

**HUBUNGAN ANTARA BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA
TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PEMAKAI JASA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
SANATA DHARMA KAMPUS I MRICAN**
**Studi pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta Pemakai
Jasa Perpustakaan Kampus I Mrican**

**Hari Margono
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1). Hubungan secara simultan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan tingkat kepuasan pemakai jasa Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican. 2). Hubungan secara parsial antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan tingkat kepuasan pemakai jasa Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican. Penelitian ini adalah studi kasus pada mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta pemakai jasa Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta pemakai jasa Perpustakaan Kampus I Mrican. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah tehnik *accidental sampling*. Uji Validitas menggunakan teknik Korelasi *Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Korelasi Berganda, Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*, Uji F dan Uji t pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa : 1). Ada hubungan secara simultan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan tingkat kepuasan pemakai jasa perpustakaan Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican 2). Ada hubungan secara parsial antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan tingkat kepuasan pemakai jasa perpustakaan Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican.

Kata kunci : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tingkat kepuasan

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN THE TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, AND EMPATHY WITH THE LEVEL OF SATISFACTION ON LIBRARY SERVICE USERS OF SANATA DHARMA UNIVERSITY .

A Study on Library Users of Sanata Dharma University

Hari Margono
Faculty of Economics
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010

The purposes of this study are to determine: 1) the simultaneous relationship between, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction rate of library users of Sanata Dharma University, 2) partial correlation between the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction rate of library users of Sanata Dharma University. This research was the case study of Sanata Dharma University Yogyakarta' students as the users of library service in Sanata Dharma University campus one Mrican. The technique of data collection was conducted by distributing questionnaires to the respondents. Population of this study was Sanata Dharma University Yogyakarta's students as a user of library services. Sample that was analyzed in this research was 100 respondents. Sampling technique used was accidental sampling technique. The validity test was using product moment correlation technique and the reliability test was taken by using Cronbach's alpha formula. Data analysis techniques used in this study were the multiple correlation test, Pearson product moment correlation analysis, f test and t test at 5% significance level. Based on data analysis results showed that: 1) there was simultaneous relationship between the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and satisfaction of library users of Sanata Dharma University in campus 1 Mrican 2) partial correlation between the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction of library users of Sanata Dharma University in campus one.

Keywords : tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and users' satisfaction rate