

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG
MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN**

**Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
di Mrican dan Paingan**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**



Oleh:

Eleonora Kristyanto

NIM: 08 2214 138

**Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2012**

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG
MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN
Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
di Mrican dan Paingan**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**



Oleh:

Eleonora Kristyanto

NIM: 08 2214 138

**Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG
MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN**

**Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
di Mrican dan Paingan**

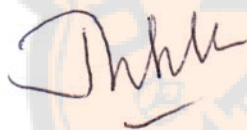
Oleh:

Eleonora Kristyanto

NIM: 08 2214 138

Telah disetujui oleh:

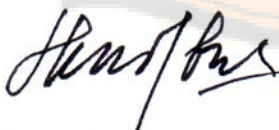
Dosen Pembimbing I



Drs. Theodorus Sutadi, M.B.A.

Tanggal 5 Desember 2011

Dosen Pembimbing II



Drs. L. Bambang Harnoto, M.Si.

Tanggal 6 Desember 2011

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG
MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN**

**Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
di Mrican dan Paingan**

Dipersiapkan dan ditulis oleh:

Eleonora Kristyanto

NIM: 08 2214 138

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada Tanggal 20 Desember 2011

dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

Susunan Panitia Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

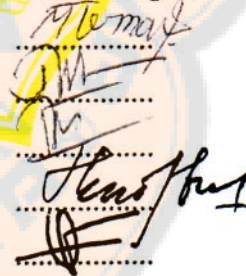
Ketua MT. Ernawati, S.E., M.A.

Sekretaris Drs. Theodorus Sutadi, M.B.A.

Anggota Drs. Theodorus Sutadi, M.B.A.

Anggota Drs. L. Bambang Harnoto, M.Si.

Anggota Dr. Lukas Purwoto, S.E., M.Si.



Yogyakarta, 31 Januari 2012

Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma

Dekan



Drs. Y.P. Supardiyono, M.Si., Akt., Q.I.A

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"It's not who you are underneath, it's what you do that defines you"
(Rachel Dawes, *Batman Begins*)

"Patience and diligence, like faith, move mountains"
(William Penn)

"Here's to the crazy ones. The misfits. The rebels. The trouble-makers. The round heads in the square holes. The ones who see things differently. They're not fond of rules, and they have no respect for the status-quo. You can quote them, disagree with them, glorify, or vilify them. But the only thing you can't do is ignore them. Because they change things. They push the human race forward. And while some may see them as the crazy ones, we see genius. Because the people who are crazy enough to think they can change the world are the ones who do"
(Jack Kerouac)

"The whole world steps aside for the man who knows where he is going"
(Unknown)

"The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams"
(Eleanor Roosevelt)

*"Ask and it will be given to you; Seek and you will find;
Knock and the door will be opened"*
(Matthew 7:7)

**“WITHOUT HEROES, WE ARE ALL JUST PLAIN PEOPLE WHO DOESN'T KNOW
HOW FAR WE CAN GO”**

(CRIMINAL MINDS)

So here's to all my heroes who believe in the power of education, diligence, patience,
perseverance, honesty, love, and faith:

Bernadus Kristyanto and Theresia Bernadeta Titien Siwi Hartayu
Stanislaus Lintang Pramudya, Reinardus Kristyanto, Claudia Maharani,
David Jozel Krisnarendita

Leonardus Siswohartoyo (R.I.P.), Robertus Suhardjo (R.I.P.), Maria
Margareta Asih Sudarsih (R.I.P.)

You guys are my positive energy, my fun spirit, and my reminder of all the good
things in life. I love you all always. You guys have made the ride worthwhile.

Jesus, I love Thee.

Mother Mary, thank you for Your prayers and nice accompaniment.

St. Eleonora, St. Josef, St. Gabriel, it's great having you as my guardian angels.

“Two roads diverged in a wood, and I...

I took the one less traveled by, and that has made all the difference”

(Robert Frost)

“No matter what we do or where we go in life, we start and end with FAMILY”
(Eleonora Kristyanto)

La Familia es Todo



UNIVERSITAS SANATA DHARMA

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN – PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini, dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG
MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN**

**Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
di Mrican dan Paingan**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal, 20 Desember 2011 adalah hasil karya saya. Saya juga menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya aku seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, saya tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan (disebutkan dalam referensi) pada penulis aslinya.

Bila di kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi, yaitu skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S.E.) dibatalkan serta diproses sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku (UU no 20 Tahun 2003, pasal 25 dan pasal 70).

Yogyakarta, 31 Januari 2012

Yang membuat pernyataan,

Eleonora Kristyanto

NIM : 082214138

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma:

Nama : Eleonora Kristyanto

NIM : 08 2214 138

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG
MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN
Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
di Mrican dan Paingan**

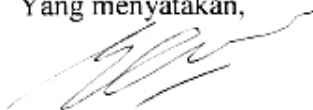
Dengan demikian saya memberikan hak kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikannya secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal: 31 Januari 2012

Yang menyatakan,



Eleonora Kristyanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah atas segala karunia yang Dia berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan dan Keputusan Kunjungan Ulang Mahasiswa ke Perpustakaan: Studi Kasus di Unit Perpustakaan Mrican dan Paingan Universitas Sanata Dharma”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu berkat bantuan dan motivasi berbagai pihak. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Paulus Wiryono Priyotamtama, S.J., M.Sc., selaku Rektor Universitas Sanata Dharma.
2. Drs. Y.P. Supardiyono, M.Si., Akt., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
3. V. Mardi Widyadmono, S.E., M.B.A., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma. Terima kasih atas kesempatan berharga, waktu, arahan, dan bimbingan yang diberikan.
4. Drs. Th. Sutadi, M.B.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat, masukan, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas nasehat utamanya yaitu rajin membaca karena pengetahuan selalu berkembang dan tiada habisnya.
5. Drs. L. Bambang Harnoto, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, nasehat, masukan, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu berharga yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menuntut ilmu di perguruan tinggi ini.
7. Mas Franz, Mas Jularto, dan Ibu Atun, yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengurusan segala sesuatu tentang perkuliahan.
8. Kepala, Wakil Kepala, dan segenap Staf dan Karyawan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma yang telah banyak memberikan banyak bantuan, kelancaran, dan menciptakan suasana yang nyaman bagi penulis, terutama pada saat penelitian dan penyusunan skripsi ini.
9. Semua pengunjung dan pengguna Perpustakaan Universitas Sanata Dharma yang telah memberikan waktunya dengan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Seluruh Staf dan Karyawan Universitas Sanata Dharma yang telah memberikan dedikasinya bagi Universitas Sanata Dharma sehingga pada gilirannya dapat bermanfaat bagi para mahasiswanya.
11. Papi dan Mami tercinta, Ir. Bernadus Kristyanto, M.Eng., Ph.D. dan Dra. Theresia Bernadeta Titien Siwi Hartayu, Apt., M.Kes., Ph.D., yang telah memberikan seluruh hidupnya bagi anak-anaknya namun tetap dapat menginspirasi kami untuk tetap berkarya dan meraih cita-cita setinggi langit. Terim kasih atas cinta kalian yang tanpa syarat kepadaku dan adik-adikku. Thank you for always giving me “second chances”.
12. My four musketeers: Stanislaus Lintang Pramudya Reinardus Kristyanto, Claudia Maharani, dan David Jozel Krisnarendita; yang telah menjadi semangat dan inspirasi bagiku untuk mewujudkan mimpi, harapan, dan cita-cita. Let’s go guys, we got great adventures ahead of us!
13. Fransiska Bambang, Dionisius Bambang, Florentina Putranto, Shelly Putranto, Agnes Inti, Bernard Tjahjono, dan Andrew Tjahjono yang telah

menjadi ‘kakak-kakak’ yang telah banyak memberikan saran dan menjadi sepupu sekaligus teman yang konyol dan asyik.

14. Budhe Yustina Heru Martani yang telah menularkan jiwa sosial kepada semua orang. Terima kasih telah menjadi ‘penggerak’ kebersamaan dalam keluarga Siswohartoyo.
15. Teman-teman yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dengan memberikan waktu, energi, masukan, dan hiburan terutama selama penulisan skripsi ini: Icha, Theo, Johannes, Derma, Ire, Inc, Rickvan, Landry, Nining.
16. Teman-teman yang telah menemani selama masa studi penulis di Universitas Sanata Dharma: Sr. Angela, Beatrix, Odoy, Yuan, Modez, Itje, Vinta, Leo D., Andi, Made, Arya, Jati, Wenas, Toni, Jurid, Vian, Bang Elvis, Maria Bardi, Mario, Denny, Tata, Rayi, Dennys, Ayu, Ivo/Jimmy, dan semua teman-teman Manajemen angkatan 2008. Terima kasih atas tawa dan hiburannya selama ini.
17. Segenap Keluarga Besar Siswohartoyo yang telah memberikan dukungan moral dan doa-doanya (Thank you, Lidwina Sutinah Siswohartoyo (R.I.P.)).
18. Keluarga Yohanes Budiono (Om Budi, Tante Sylvia Sukmani Taufana, dan Josephine Nandy Lestyana) atas kebaikan dan doa-doanya.
19. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu yang telah memberikan bantuan, bimbingan, energi, waktu, dan doa mereka selama masa studi penulis, serta untuk penelitian dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi para pembaca dan semua pihak pada umumnya.

Yogyakarta, 7 Desember 2011


Eleonora Kristyanto

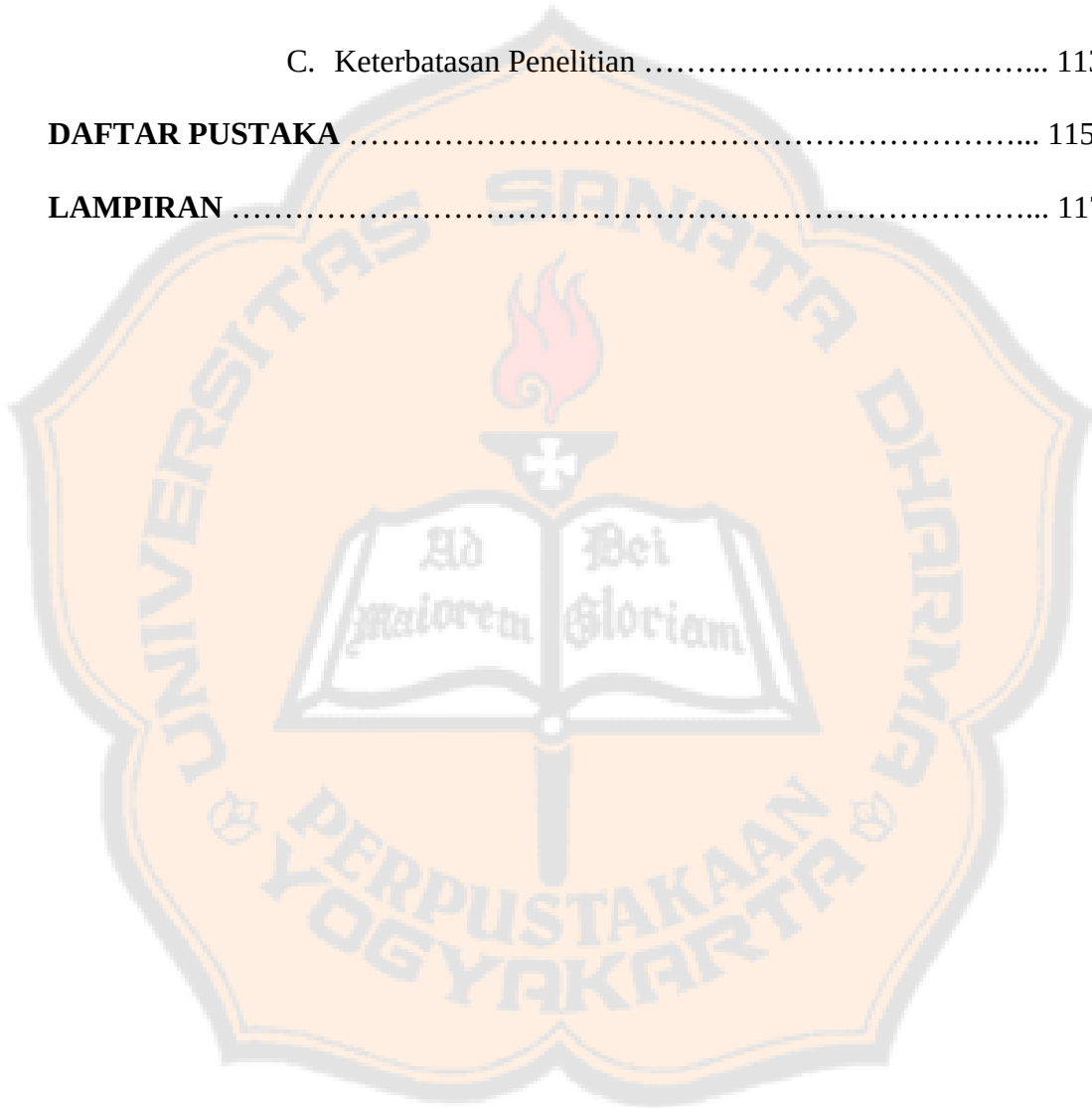
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
CURRICULLUM VITAE	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6

	E. Manfaat Penelitian	7
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	8
	A. Landasan Teori	8
	1. Pemasaran	8
	2. Manajemen Pemasaran	8
	3. Perilaku Konsumen	10
	4. Kepuasan Pelanggan	12
	5. Perpustakaan	13
	6. Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
	B. Penelitian Sebelumnya	17
	C. Kerangka Konseptual Penelitian	18
	D. Hipotesis	19
BAB III	METODE PENELITIAN	20
	A. Jenis Penelitian	20
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
	C. Subjek dan Objek Penelitian	20
	D. Variabel Penelitian	21
	E. Definisi Operasional	23
	F. Populasi dan Sampel	25
	G. Teknik Pengambilan Sampel	26
	H. Sumber Data	26

	I. Teknik Pengumpulan Data	27
	J. Teknik Pengujian Instrumen	28
	K. Teknik Analisis Data	30
BAB IV	PROFIL PERUSAHAAN	40
	A. Sejarah Berdirinya Perpustakaan	40
	B. Visi dan Misi Perpustakaan	42
	C. Struktur Organisasi	44
	D. Personalia	48
	E. Fasilitas yang Tersedia	51
	F. Prosedur Menjadi Anggota Perpustakaan	54
	G. Jam Operasional Perpustakaan	56
BAB V	ANALISIS DATA	57
	A. Keterangan Kuisioner	57
	B. Teknik Pengujian Kuisioner	58
	C. Demografi Karakteristik Responden	66
	D. Deskripsi Variabel Penelitian	73
	E. Pengujian Asumsi Klasik	82
	F. Regresi Linier Berganda	88
	G. Regresi Linier Sederhana	96
	H. Pembahasan	99

BAB VI	PENUTUP	109
	A. Kesimpulan	109
	B. Saran	111
	C. Keterbatasan Penelitian	113
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN		117



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel V.1 Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Petugas	59
Tabel V.2 Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Sistem Informasi	60
Tabel V.3 Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Koleksi	61
Tabel V.4 Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Promosi	62
Tabel V.5 Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Fasilitas Pendukung	63
Tabel V.6 Rangkuman Analisis Variabel Kepuasan Mahasiswa	64
Tabel V.7 Rangkuman Analisis Variabel Kunjungan Ulang Mahasiswa	65
Tabel V.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel V.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel V.10 Karakteristik Responden Berdasarkan IPK	68
Tabel V.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	69
Tabel V.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester	69
Tabel V.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	70
Tabel V.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Ke Perpustakaan	71

Tabel V.15	Karakteristik Responden Berdasarkan Komposisi Jumlah Pengunjung Perpustakaan Mrican, Paingan, serta Mrican dan Paingan	72
Tabel V.16	Deskripsi Variabel Petugas	74
Tabel V.17	Deskripsi Variabel Sistem Informasi	75
Tabel V.18	Deskripsi Variabel Koleksi	76
Tabel V.19	Deskripsi Variabel Promosi	77
Tabel V.20	Deskripsi Variabel Fasilitas Pendukung	78
Tabel V.21	Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa	79
Tabel V.22	Deskripsi Variabel Fasilitas Kunjungan Ulang Mahasiswa	80
Tabel V.23	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas	85
Tabel V.24	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Pelayanan Petugas, Sistem Informasi, Koleksi, Promosi, dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa	88
Tabel V.25	Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kunjungan Ulang Mahasiswa	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Kurva Uji F	35
Gambar III.2 Kurva Uji t	39
Gambar V.1 Grafik Skor Rata-rata Pelayanan, Kepuasan, Kunjungan Ulang ...	81
Gambar V.2 Grafik <i>Normal P-P Plot</i> Hasil Analisis Uji Normalitas Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	83
Gambar V.3 Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	84
Gambar V.4 <i>Scatterplot</i> Hasil Analisis Uji Heterokedastisitas Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	86
Gambar V.5 Ringkasan Hasil Analisis Uji Autokorelasi Dengan Dependen Variabel Kepuasan Mahasiswa	87
Gambar V.6 Kurva Uji F Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	91
Gambar V.7 Kurva Uji t Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kunjungan Ulang Mahasiswa	99

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN

**Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
di Mrican dan Paingan**

**Eleonora Kristyanto
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2011**

Sebagai penyedia informasi, perpustakaan perguruan tinggi harus melayani kebutuhan informasi para penggunanya sepenuhnya. Perpustakaan perguruan tinggi perlu menemukan cara untuk mengoptimalkan minat kunjung mahasiswa sebagai pengguna. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh komponen pelayanan perpustakaan (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung) terhadap kepuasan mahasiswa dan keputusan kunjungan ulang mahasiswa.

Sebagai studi kasus, data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuisioner kepada semua mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Sanata Dharma di Mrican dan Paingan. Sebanyak 120 responden terlibat dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. Uji validitas menggunakan teknik Korelasi *Pearson's Product Moment*, dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Semua data kemudian dianalisis menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dan Regresi Linier Sederhana.

Penelitian menunjukkan bahwa komponen pelayanan perpustakaan (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung) berpengaruh signifikan ($F_{hitung} = 60,110 > F_{tabel} = 2,30$; dan $P\text{-value } 0,000 < 0,05$) secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa; dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan ($t_{hitung} = 3,635 > t_{tabel} = 2,001$; dan $P\text{-value } 0,000 < 0,05$) terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan dan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan, pengelola harus meningkatkan kualitas komponen pelayanan perpustakaan (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung).

Kata Kunci: perpustakaan, komponen pelayanan, kepuasan, kunjungan ulang.

ABSTRACT

**THE INFLUENCES OF THE UNIVERSITY LIBRARY SERVICES
ON STUDENTS' SATISFACTION AND REPEAT VISIT DECISIONS**

**A Case Study In The Sanata Dharma University Library
At Mrican and Paingan**

**Eleonora Kristyanto
Faculty of Economics
Sanata Dharma University Yogyakarta
2011**

As the provider of information, university library should serve users' information needs completely. University library should find a way to optimize the students visitations as users. This study is aimed at identifying the influences of library services components (librarians, information system, collections, promotions, and support facilities) on students' satisfaction and their repeat visit decisions.

As a case study, data were collected by distributing questionnaires to all the university students who visited Sanata Dharma University Library at Mrican and Paingan. There were 120 respondents involved in this study, sampled using Accidental Sampling. The validity was tested using Pearson's Product Moment Correlation, and the reliability was tested using Cronbach's Alpha formula. All data were then analyzed using Multiple Linear Regression Analysis and Simple Linear Regression Analysis.

Study shows that the library services components (librarians, information system, collections, promotions, and support facilities) have significant ($F_{\text{result}} = 60,110 > F_{\text{table}} = 2,30$; and $P\text{-value } 0,000 < 0,05$) influences simultaneously on the students' satisfaction; and the students' satisfaction also has a significant ($t_{\text{result}} = 3,635 > t_{\text{table}} = 2,001$; and $P\text{-value } 0,000 < 0,05$) influence on their decision of repeat visits. Therefore, to increase the satisfaction of students and their repeat visits to the library, the provider should improve the quality of the library services components (librarians, information system, collections, promotions, and support facilities).

Key Words: library, services components, satisfaction, repeat visits.

CURRICULLUM VITAE

1. Nama	: Eleonora Kristyanto
2. Tempat dan Tanggal Lahir	: Klaten, 15 September 1985
3. Jenis Kelamin	: Perempuan
4. Agama	: Katolik Roma
5. Pekerjaan Orang Tua	: Dosen Swasta
6. Alamat Asal	: Jl. Legi no. 23, Papringan, Sleman, Yogyakarta
7. Riwayat Pendidikan	
a. SD	: SD Kanisius Demangan Baru, Yogyakarta, 1998
b. SMP	: SMP 5, Yogyakarta, 2000
c. SMA	: Randwick Girls High School, Sydney, Australia, 2003 : SMA Stella Duce 1, Yogyakarta, 2004
8. Hobby	: Membaca, mendengarkan musik, menari (tradisional dan modern kontemporer), travelling, culinary, olah raga, menonton film dan serial tv kriminal.
9. Prestasi	: Ketua EKM Paroki Pringwulung Bulan April 2009, Juara 1 French Poetry Reading Tahun 2011.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan manusia akan informasi di era globalisasi semakin meningkat. Kita dituntut untuk dapat beradaptasi dengan jaman yang berkembang cepat. Dalam lingkungan seperti ini, informasi merupakan suatu hal yang sangat berharga bagi keberlangsungan kehidupan kita. Perpustakaan sebagai salah satu pusat ketersediaan informasi memegang peran penting dalam memenuhi kebutuhan ini.

Di negara-negara maju seperti Australia, Amerika Serikat, beberapa negara di Asia, serta berbagai negara di Eropa, perpustakaan memiliki peran besar terhadap pengembangan sumber daya manusia. Di Australia misalnya, anak-anak sudah sejak dini dibiasakan untuk berkunjung ke perpustakaan. Di perpustakaan mereka bisa belajar berbagai hal melalui permainan, multimedia, ataupun bacaan tentang berbagai ilmu pengetahuan. Di sekolah, sekitar 80% dari tugas-tugas harian yang diberikan mengharuskan para siswa untuk mengunjungi perpustakaan guna mendapatkan data-data ataupun informasi-informasi yang dibutuhkan. Hal ini kemudian menjadi kebiasaan hingga dewasa dimana mereka akan selalu menggunakan perpustakaan sebagai sarana untuk mendapatkan berbagai macam informasi yang mereka butuhkan.

Perpustakaan menyediakan berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh para anggotanya. Setiap *suburb* atau kabupaten/kecamatan bahkan hampir di

setiap pusat perbelanjaan di Australia setidaknya ada satu perpustakaan umum. Siapa saja bisa menjadi anggota perpustakaan daerah, dari usia kanak-kanak hingga usia lanjut. Begitu pun yang terjadi di Amerika Serikat dan berbagai negara maju lainnya. Perpustakaan menjadi bagian penting dari gaya hidup mereka yang modern, dalam mengakses berbagai macam informasi.

Hampir semua informasi yang mereka butuhkan mereka dapatkan di perpustakaan. Informasi tersebut antara lain: tugas sekolah, pekerjaan, maupun informasi umum sehari-hari. Di negara-negara maju tersebut, perpustakaan tidak hanya menyediakan media cetak bagi para anggotanya untuk mendapatkan informasi tetapi juga mengikuti perkembangan jaman dengan menyediakan berbagai macam media informasi yang lain seperti media *audio* (kaset, *cd*), *audio-visual* (*video*, *vcd*, *dvd*), serta berbagai media lain yang dapat memudahkan para anggota untuk mendapatkan informasi.

Dalam meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi, perpustakaan mempunyai banyak cara antara lain dengan meningkatkan kepedulian terhadap apa yang terjadi di lingkungan tempat tinggal mereka. Dengan demikian, masyarakat juga dapat merasakan manfaat perpustakaan sebagai sumber informasi dalam penyelesaian masalah sehari-hari.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau disebut juga nirlaba. Pada banyak praktek di Indonesia, karena institusi bersifat nirlaba, maka

kualitas layanan kepada pemakai tidak menjadi prioritas. Bekerja asal tidak melanggar aturan, target pencapaian minimal, dan rendahnya budaya kualitas adalah gambaran yang jamak terjadi. Slogan layanan prima hanya ada pada pelatihan dan seminar belaka.

Merupakan suatu hal yang prinsip di dunia lembaga pusat dokumentasi dan informasi, termasuk perpustakaan, bahwa keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga informasi atau perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas perpustakaan tersebut. Oleh karena perpustakaan merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa dan layanan, maka salah satu indikasi keberhasilan layanan yang diberikan adalah kepuasan pengguna/pemakai.

Hal ini sejalan dengan apa yang disebutkan dalam ISO 11620-1998, dimana kepuasan pengguna menempati urutan pertama (1) dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan (Purnomowati & Yuliastuti, 2001: 26-33). Salah satu alasan mengapa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) menjadi barometer keberhasilan perpustakaan, oleh karena perpustakaan diadakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Sebagaimana yang dikatakan oleh Whittaker (1993: 2) bahwa “*the library’s services essentially exist to enable that need to be satisfied as efficiently as possible*”.

Sementara itu perubahan paradigma manajemen jasa sangat cepat. Di negara maju pendekatan prinsip pemasaran sudah dilakukan oleh perusahaan jasa

hampir seabad silam. Pengguna/pemakai merupakan faktor utama eksistensi dan beroperasionalnya suatu institusi, terlebih lagi institusi penyedia jasa.

Memang pada dasarnya perpustakaan bukan termasuk dalam industri jasa, tetapi memiliki sifat-sifat yang sama dengan industri jasa. Oleh karena itu, sudah menjadi keharusan bagi pustakawan dan perpustakaan di Indonesia untuk mampu bersaing di lingkungan global dan beradaptasi dalam memenuhi kebutuhan para penggunanya. Menurut Mulyadi (2001:256), keberhasilan organisasi dalam memasuki lingkungan global dipengaruhi oleh empat faktor yaitu:

- 1) Kecepatan organisasi dalam merespon kebutuhan pemakai/konsumen;
- 2) Fleksibilitas personil dalam penyesuaian diri dengan perubahan lingkungan bisnis, kemampuan belajar keterampilan baru, kebersediaan memasuki lingkungan baru yang sama sekali belum pernah dikenal;
- 3) Keterpaduan antara organisasi dengan *stockholder* untuk memenuhi kebutuhan pemakai; dan
- 4) Kemampuan organisasi untuk menciptakan produk baru dan proses baru untuk memenuhi perubahan kebutuhan pemakai/konsumen.

Demikian juga dengan perpustakaan perguruan tinggi. Sudah seharusnya perpustakaan perguruan tinggi lebih peka dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para penggunanya, yaitu sivitas akademika. Perpustakaan perguruan tinggi menjadi salah satu sumber informasi utama bagi para sivitas akademika dalam memperkaya ilmu dan pengetahuan mereka. Menarik untuk diteliti apakah,

menurut pengguna, perpustakaan perguruan tinggi telah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan para penggunanya. Hal ini sangatlah penting bagi perkembangan perpustakaan perguruan tinggi, dan pada gilirannya kualitas informasi secara keseluruhan di perguruan tinggi, ke depannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul: **“PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN ULANG MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN** (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma di Mrican dan Paingan)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Seperti apakah demografi karakteristik responden?
2. Seperti apakah tingkat pelayanan perpustakaan Universitas Sanata Dharma (USD) ditinjau dari petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung?
3. Seperti apakah tingkat kepuasan dan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan USD?
4. Apakah pelayanan perpustakaan USD berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan?

5. Apakah kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan USD berpengaruh terhadap keputusan kunjungan ulang mereka ke perpustakaan?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini terbatas pada:

1. Lokasi penelitian hanya dilakukan di unit perpustakaan USD Mrican dan Paingan.
2. Pengguna perpustakaan dalam hal ini hanya terbatas pada para mahasiswa pengguna perpustakaan USD yang masih aktif studi pada saat penelitian dilaksanakan dan telah berkunjung ke perpustakaan USD Mrican/Paingan minimal 5 (lima) kali.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan umum:

Untuk menjadikan perpustakaan USD sebagai tempat yang nyaman dan menarik bagi mahasiswa untuk mencari ilmu.

Tujuan khusus:

Untuk mencapai tujuan umum maka secara khusus penelitian ini ditujukan untuk:

1. Mengetahui demografi karakteristik responden.
2. Mengidentifikasi tingkat pelayanan perpustakaan USD ditinjau dari petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung.

3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dan keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan USD.
4. Menganalisis pengaruh pelayanan perpustakaan USD terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan USD terhadap keputusan kunjungan ulang mereka ke perpustakaan.

E. Manfaat

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma

Sebagai tambahan informasi atau bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja unit perpustakaan USD.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai tambahan informasi atau bahan pertimbangan untuk meningkatkan minat penggunaan perpustakaan secara optimal.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Pemasaran*

Pemasaran dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang mengusahakan agar produk yang dipasarkan dapat diterima dan disenangi oleh pasar (Gitosudarmo, 1994: 1). Semua kegiatan pemasaran dimaksudkan agar produk suatu perusahaan dapat diterima dan kemudian disenangi oleh pasar. Kegiatan untuk membuat agar produk diterima oleh pasar haruslah direncanakan sebelumnya sehingga produk itu benar-benar dapat sesuai dengan kebutuhan atau selera pasar.

Pemasaran tidak hanya dilakukan setelah produk tersebut selesai dibuat, tetapi juga sebelum produk tersebut dibuat. Di samping itu, kegiatan pemasaran juga dilakukan setelah produk tersebut dibeli oleh konsumen. Agar produk disenangi oleh konsumen, maka harus dilakukan pemasaran yang tepat, perawatan yang sempurna, dan sebagainya. Jika pemasaran kurang tepat, maka produk tersebut akan kurang memuaskan konsumen.

2. *Manajemen Pemasaran*

Pengertian dari manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan program-program

yang mencakup pngkonsepan, penetapan harga, promosi, dan distribusi dari produk, jasa, dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan (Philip-Kotler, 2000: 18).

Konsep pemasaran merupakan kunci keberhasilan bagi suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi, yang harus dimulai dengan usaha mengenal dan merumuskan keinginan konsumennya. Kemudian perusahaan tersebut dapat merumuskan dan menyusun suatu kombinasi dari kebijakan produk, harga promosi, dan distribusi secepat-cepatnya agar kebutuhan para konsumennya dapat dipenuhi secara memuaskan.

Konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen; berorientasi pada konsumen (*customer oriented*). Terdapat tiga pokok unsur pemasaran (Basu Swastha, 1985: 18-21):

a. Orientasi pada konsumen

- 1) Menentukan kebutuhan pokok (*basic need*) dari konsumen yang akan ditangani dan dipenuhi.
- 2) Memilih kelompok pokok di konsumen yang akan dijadikan sasaran penjualan produk.
- 3) Menentukan produk dan program pemasaran.
- 4) Mengadakan riset konsumen untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan keinginan, sikap, dan tingkah laku konsumen.
- 5) Menentukan dan melaksanakan strategi pemasaran yang lebih baik.

b. Penyusunan kegiatan pemasaran secara integral

Seluruh karyawan dalam perusahaan memiliki tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan dengan memberikan kepuasan kepada konsumen melalui terkoordinasinya kegiatan pemasaran. Harus ada penyesuaian dan koordinasi yang tepat antara produk maupun jasa.

c. Kepuasan konsumen

Jika kepuasan konsumen terpenuhi, maka akan berakibat pada perusahaan memperoleh keuntungan. Jadi, kedua belah pihak (konsumen dan perusahaan/produsen) memperoleh keuntungan.

3. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen (*consumer behavior*) didefinisikan sebagai studi tentang unit pembelian (*buying units*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide. Pentingnya pemahaman tentang konsumen dapat ditemukan pada definisi pemasaran, yaitu “kegiatan manusia yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran”. Dari definisi ini muncul dua kegiatan pemasaran yang utama. Pertama, para pemasar berusaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran mereka. Kedua,

pemasaran meliputi studi tentang proses pertukaran dimana terdapat dua pihak yang mentransfer sumber daya di antara keduanya.

Dalam proses pertukaran, perusahaan menerima sumber moneter dan sumber daya lainnya dari para konsumen, yang sebaliknya, menerima produk, jasa, dan sumber-sumber nilai lainnya. Bagi para pemasar untuk menciptakan pertukaran yang berhasil, mereka harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Supremasi konsumen (*consumer supremacy*) adalah prinsip yang menekankan bahwa konsumen merupakan pusat dari seluruh usaha pemasaran.

Tiga perspektif riset yang bertindak sebagai pedoman pemikiran dan pengidentifikasian faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku perolehan (akuisisi) konsumen:

a. Perspektif pengambilan keputusan (*decision-making perspective*)

Menggambarkan seorang konsumen sedang melakukan serangkaian langkah-langkah tertentu pada saat melakukan pembelian. Langkah-langkah ini meliputi pengenalan masalah, mencari, evaluasi alternatif, memilih, dan evaluasi pasca perolehan.

b. Perspektif pengalaman (*experiential perspective*)

Menyatakan bahwa untuk beberapa hal konsumen tidak melakukan pembelian sesuai dengan proses pengambilan keputusan yang rasional. Mereka membeli produk dan jasa tertentu untuk memperoleh kesenangan, menciptakan fantasi, atau perasaan emosi saja.

c. Perspektif pengaruh perilaku (*behavioural influence perspective*)

Mengasumsikan bahwa kekuatan lingkungan memaksa konsumen untuk melakukan pembelian tanpa harus terlebih dahulu membangun perasaan atau kepercayaan terhadap produk. Konsumen tidak saja melalui prose pengambilan keputusan rasional, namun juga bergantung pada perasaan untuk membeli produk atau jasa tersebut. sebagai gantinya, tindakan pembelian konsumen secara langsung merupakan hasil dari kekuatan lingkungan, seperti sarana promosi penjualan (misal: kontes), nilai-nilai budaya, lingkungan fisik, dan tekanan ekonomi.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan (Supranto, 1997: 233). Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sangat bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, maka mereka akan merasa tidak puas. Dan sebaliknya, jika kinerja produk sama dengan atau melebihi harapan pelanggan, maka mereka akan terpuaskan. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan-harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan.

5. *Perpustakaan*

a. *Pengertian Perpustakaan*

Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual (Sulistyo, 1991).

Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Namun, di jaman sekarang, koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas berupa buku-buku, tetapi bisa berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun teratur, sehingga ketika kita membutuhkan suatu informasi, kita dengan mudah dapat menemukannya.

Dengan memperhatikan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi.

Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan: “Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.”

Perpustakaan adalah fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Tujuan dari perpustakaan sendiri, khususnya perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Wiranto dkk, 1997).

b. Peranan Perpustakaan

Setiap perpustakaan dapat mempertahankan eksistensinya apabila dapat menjalankan peranannya. Secara umum peran-peran yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Menjadi media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber pengetahuan.
- 2) Menjadi lembaga pengembangan minat dan budaya membaca serta pembangkit kesadaran pentingnya belajar sepanjang hayat.
- 3) Mengembangkan komunikasi antara pemakai/pengguna dan atau dengan penyelenggara/pengelola, sehingga tercipta kolaborasi, berbagi pengetahuan, maupun komunikasi ilmiah lainnya.
- 4) Motivator, mediator, dan fasilitator bagi pemakai/pengguna dalam mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman.
- 5) Berperan sebagai agen perubah, pembangunan, dan kebudayaan manusia.

6) Menjalankan tugas perpustakaan.

Setiap perpustakaan memiliki kewajiban yang sudah ditentukan dan direncanakan untuk dilaksanakan. Tugas setiap jenis perpustakaan berbeda – beda sesuai dengan kewajiban yang ditetapkan.

c. *Fungsi Perpustakaan*

- 1) Fungsi Penyimpanan: menyimpan referensi/koleksi dan informasi.
- 2) Fungsi Informasi: menyediakan berbagai informasi bagi masyarakat.
- 3) Fungsi Pendidikan: menjadi tempat dan menyediakan sarana untuk belajar, baik di lingkungan formal maupun non-formal.
- 4) Fungsi Rekreasi: masyarakat dapat menikmati rekreasi cultural dengan membaca dan mengakses berbagai sumber informasi hiburan, seperti novel, cerita rakyat, puisi, berita hiburan/*entertainment*, dan sebagainya.
- 5) Fungsi Kultural: mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat melalui berbagai aktivitas, seperti pameran, pertunjukan, bedah buku, mendongeng, seminar, dan sebagainya.

6. *Perpustakaan Perguruan Tinggi*

Yang dimaksud dengan perguruan tinggi adalah universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik, dan perguruan tinggi lain yang sederajat. Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi,

mengolah, dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan di perguruan tinggi.

Fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi:

- a. Fungsi Edukasi: merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- b. Fungsi Informal: merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi Riset: mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling *up to date* sbagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
- d. Fungsi Rekreasi: harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- e. Fungsi Publikasi: membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya, yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.

- f. Fungsi Deposit: menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
- g. Fungsi Interpretasi: melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharma.

B. Penelitian Sebelumnya

Kuhe, Linda Noliyanti. (2002). *Analisis Motivasi Mahasiswa Dalam Mengunjungi Perpustakaan: Studi Kasus Di Perpustakaan Mrican Universitas Sanata Dharma*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil mahasiswa pengunjung perpustakaan dan mengetahui variabel apa yang paling memotivasi mahasiswa dalam mengunjungi perpustakaan. Populasinya adalah mahasiswa Universitas Sanata Dharma. Jumlah responden yang diambil sebagai sampel sebanyak 100.

Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, kuesioner, dan studi dokumen. Alat analisis datanya yaitu menggunakan persentase dan *arithmetic mean*. Hasil dari penelitian yaitu bahwa atribut yang paling memotivasi mahasiswa dalam mengunjungi perpustakaan, urutannya: buku, kenyamanan, petugas, lokasi, sistem administrasi.

Yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian yang saat ini penulis susun yaitu penulis akan meneliti mengenai pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan dan keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan. Dalam penelitian ini digunakan alat analisis berupa persentase, *Multiple Linear Regression*, dan *Simple Linear Regression*. Penelitian tentang motivasi di atas berfokus pada perpustakaan secara keseluruhan, sedangkan dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti tentang aspek pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada mahasiswa/pengguna.

C. Kerangka Konseptual Penelitian

Dari penelitian ini, akan diidentifikasi terlebih dahulu demografi karakteristik responden, dalam hal ini mahasiswa USD yang menjadi subjek penelitian. Faktor dari demografi karakteristik responden yang akan diidentifikasi, yaitu: usia, jenis kelamin, IPK, daerah asal, semester, fakultas/prodi, frekuensi kunjungan ke perpustakaan (per minggu), dan perpustakaan yang dikunjungi (Mrican dan/ Paingan). Dari hal ini dapat diketahui karakteristik mahasiswa USD yang seperti apa yang menjadi pengguna/pemakai perpustakaan.

Setelah itu, akan diidentifikasi tingkat pelayanan perpustakaan USD ditinjau dari petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukungnya berdasarkan persepsi atau pendapat responden pengguna. Lalu akan diidentifikasi pula tingkat kepuasan dan tingkat kunjungan ulang responden pengguna terhadap perpustakaan USD.

Selanjutnya, akan diteliti pengaruh pelayanan perpustakaan USD terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan di perpustakaan USD. Yang menjadi komponen pelayanan perpustakaan dalam hal ini, yaitu: petugas perpustakaan, sistem informasi perpustakaan, koleksi perpustakaan, promosi perpustakaan, dan fasilitas pendukung perpustakaan.

Selanjutnya akan diteliti pula pengaruh kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan USD terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa pengguna perpustakaan ke perpustakaan USD.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau kesimpulan sementara yang masih perlu diuji kebenarannya. Hipotesis akan diakui sebagai kebenaran jika didukung oleh fakta yang ada, demikian sebaliknya. Pada penelitian ini yang menjadi hipotesisnya adalah “Diduga pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus yaitu penelitian yang terperinci mengenai suatu objek tertentu. Kesimpulan yang diambil dalam studi kasus ini hanya akan berlaku pada objek yang diteliti saja, dan tidak berlaku pada kasus-kasus yang lain.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilangsungkan di unit Perpustakaan Universitas Sanata Dharma di Mrican dan Paingan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September s/d Oktober 2011 selama dua minggu, yang terbagi antara perpustakaan Mrican dan Paingan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif studi pada saat penelitian dilaksanakan dan telah berkunjung ke perpustakaan USD Mrican/Paingan minimal 5 (lima) kali.

2. Objek penelitian ini adalah pengaruh kelima hal tersebut di bawah terhadap kepuasan dan keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan USD:

- 1) Pelayanan petugas perpustakaan
- 2) Sistem informasi perpustakaan
- 3) Koleksi perpustakaan
- 4) Promosi perpustakaan
- 5) Fasilitas Pendukung perpustakaan

D. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Variabel independen (X):

Variabel dependen pada masalah ke-empat yaitu pelayanan perpustakaan USD, maka X_1 = pelayanan perpustakaan USD. Karena terdapat lima indikator pelayanan perpustakaan USD yang akan diteliti, maka variabel dependen pada masalah pertama adalah sebagai berikut:

X_{1_1} = pelayanan petugas perpustakaan

X_{1_2} = sistem informasi perpustakaan

X_{1_3} = koleksi perpustakaan

X_{1_4} = promosi perpustakaan

X_{1_5} = fasilitas pendukung perpustakaan

Sedangkan variabel independen pada masalah ke-lima yaitu kepuasan mahasiswa, maka X_2 = kepuasan mahasiswa.

Variabel dependen (Y):

Variabel dependen pada masalah kedua yaitu kepuasan mahasiswa, maka Y_1 = kepuasan mahasiswa.

Variabel dependen pada masalah ketiga yaitu keputusan kunjungan ulang mahasiswa, maka Y_2 = keputusan kunjungan ulang mahasiswa.

2. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel menggunakan metode *rating scale*, yaitu *Likert scale*. Skala banyak digunakan untuk mengukur aspek-aspek kepribadian atau aspek kejiwaan lainnya. *Likert scale* atau skala Likert adalah metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang subjek, objek, dan kejadian tertentu. Skala Likert biasanya menggunakan lima tingkatan. Namun untuk menghindari responden memilih pilihan Netral atau di tengah-tengah atau ragu-ragu, maka penulis hanya menggunakan empat skala Likert.

Variabel yang akan diukur disini adalah variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa dan keputusan kunjungan ulang mahasiswa. Pada kuisioner yang dibagikan kepada responden, maka akan diberikan empat pilihan tingkat/gradasi jawaban terhadap setiap pernyataan.

SS – Sangat Setuju diberi skor 4

S – Setuju diberi skor 3

TS – Tidak Setuju diberi skor 2

STS – Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

atau

SP – Sangat Puas diberi skor 4

P – Puas diberi skor 3

TP – Tidak Puas diberi skor 2

STP – Sangat Tidak Puas diberi skor 1

Instrumen penelitian dengan menggunakan skala Likert ini dibuat dalam bentuk *check list*.

E. Definisi Operasional

1. Demografi karakteristik responden

Hal-hal yang memberi informasi mengenai identitas dan karakteristik responden, yaitu: usia, jenis kelamin, IPK, daerah asal, semester, fakultas/prodi, frekuensi kunjungan ke perpustakaan (per minggu), dan perpustakaan yang dikunjungi (Mrican dan/ Paingan).

2. Kepuasan

Tingkat perasaan mahasiswa pengguna perpustakaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dengan harapan.

3. Kunjungan Ulang

Aktivitas mahasiswa pengguna mengunjungi kembali perpustakaan setelah sebelumnya telah melakukan kunjungan pada perpustakaan.

4. Sistem informasi perpustakaan

Kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengakses informasi menggunakan perangkat sistem informasi perpustakaan yang disediakan bagi mahasiswa pengguna perpustakaan.

5. Koleksi perpustakaan

Koleksi perpustakaan dalam penelitian ini meliputi:

- Macam/jenis koleksi perpustakaan yaitu ensiklopedi, kamus, *text book*, jurnal, majalah umum, surat kabar, majalah ilmiah, buku-buku peraturan negara, buku-buku sejarah dan budaya (serta bidang-bidang minat khusus lain), bahan bacaan untuk rekreasi intelektual, *file*, *slide*, kaset video, kaset audio, disket, *compact disc*, serta *online database*/basis data akses maya. Dalam penelitian ini, yang termasuk dalam indikator koleksi adalah variasi koleksi (ragam jenis dan judul dari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan).
- Ketersediaan koleksi atau jumlah koleksi yang memadai bagi para mahasiswa pengguna perpustakaan.
- Kondisi kelestarian koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

6. Promosi perpustakaan

Hal-hal atau peristiwa yang diselenggarakan perpustakaan untuk dapat menarik minat kunjung mahasiswa, seperti: seminar, kompetisi, dan *event* khusus lainnya.

7. Fasilitas Pendukung perpustakaan

Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan yang dapat digunakan oleh pengunjung, baik yang dipungut biaya maupun yang tidak dipungut biaya, seperti: meja, kursi, ruang diskusi, internet (WIFI maupun dengan komputer milik perpustakaan), komputer bukan untuk internet, *air conditioner*, jasa *photocopy*, toilet/wc, majalah dinding, dan papan pengumuman.

F. Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan USD.

Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi (Kuncoro, 2003: 103). Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari populasi yang dapat mewakili karakteristik populasi. Sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 120 responden.

G. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu dengan jalan mengambil sampel dari individu mana saja yang dapat dijangkau atau ditemui dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan yaitu: mahasiswa yang masih aktif studi pada saat penelitian dilaksanakan dan telah berkunjung ke perpustakaan USD Mrican/Paingan minimal 5 (lima) kali. Pengambilan sampel dilaksanakan selama bulan September – Oktober 2011 di perpustakaan USD Mrican dan Paingan.

H. Sumber Data

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini berupa objek yang diteliti, yaitu data mengenai pengaruh pelayanan perpustakaan USD terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan dan pengaruh kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, baik berupa dokumentasi, data yang telah diolah, maupun informasi mengenai sesuatu hal.

Data sekunder dalam penelitian ini berupa informasi mengenai perpustakaan USD yang berkaitan dengan objek penelitian.

I. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membuat sejumlah pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk memperoleh sejumlah data tentang identitas subjek penelitian dan objek penelitian, yaitu pengaruh pelayanan perpustakaan USD terhadap kepuasan mahasiswa dan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa di perpustakaan USD.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat data dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh institusi yang diteliti, dalam hal ini yaitu Perpustakaan Universitas Sanata Dharma.

J. Teknik Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat suatu instrumen mampu mengukur apa yang hendak diukur (Arikunto, 2003: 223).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Sesudah instrumen selesai disusun lalu diujicobakan satu kali. Pengukuran atau pengkajian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara nilai dari tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total, menggunakan korelasi *product moment*. Adapun rumus koefisien korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (3.1)$$

(Sugiyono, 2010: 228)

Keterangan:

r_{XY} = Koefisien korelasi antara X dan Y

$\sum X$ = Jumlah dari skor-skor X

$\sum Y$ = Jumlah dari skor-skor Y

ΣXY = Jumlah hasil kali antara X dan Y

N = Banyaknya sampel uji coba

Untuk menentukan apakah instrumen valid atau tidak, maka ada ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$ dengan taraf keyakinan 95%, maka instrumen tersebut adalah valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ dengan taraf keyakinan 95%, maka instrumen tersebut adalah tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek sampel yang sama. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pernyataan tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha* dari *Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (3.2)$$

(Arikunto, 1998:193)

Dimana:

r_{11} = reabilitas instrumen yang dicari

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_b^2 = jumlah variasi butir

σ_t^2 = variasi total

Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak digunakan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $\geq r$ tabel, dengan taraf keyakinan sebesar 95%, maka instrumen dikatakan reliabel.
- b. Jika r hitung $< r$ tabel, dengan taraf keyakinan sebesar 95%, maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

K. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab masalah pertama, ke-dua, dan ke-tiga digunakan analisis *persentase* dengan membuat tabel-tabel dan mengelompokkan serta mengikhtiarkan karakteristik dan deskripsi variabel berdasarkan pada hasil jawaban yg diperoleh dengan menggunakan tabulasi data.

Sebelum menjawab masalah ke-empat dan ke-lima dengan menggunakan analisis regresi linear, dilakukan terlebih dulu uji asumsi klasik sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Klasik Normalitas

Uji normalitas akan menguji data variabel independen (X) dan data variabel dependen (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel independen dan data variabel dependen berdistribusi mendekati normal atau berdistribusi normal.

Dalam menguji data variabel independen dan data variabel dependen berdistribusi normal atau tidak yaitu melalui nilai kemiringan kurva (*skewness* = α_3) atau nilai keruncingan kurva (*kurtosis* = α_4) diperbandingkan dengan Z tabel.

Rumus nilai Z untuk kemiringan kurva (*skewness*):

$$Z_{skewness} = Skewness / \sqrt{6 / N} \text{ atau } Z_{\alpha 3} = \alpha_3 / \sqrt{6 / N}$$

Rumus nilai Z untuk keruncingan kurva (*kurtosis*):

$$Z_{kurtosis} = Kurtosis / \sqrt{4 / N} \text{ atau } Z_{\alpha 4} = \alpha_4 / \sqrt{4 / N}$$

Dimana N = banyak data

Ketentuan analisis:

1. Variabel (independen atau dependen) berdistribusi normal jika Z hitung ($Z_{\alpha 3}$ atau $Z_{\alpha 4}$) < Z tabel
2. Variabel berdistribusi tidak normal jika Z hitung ($Z_{\alpha 3}$ atau $Z_{\alpha 4}$) > Z tabel

b. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$), dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel independen tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan terjadi multikolinieritas, jika nilai **tolerance** $> 0,10$ atau nilai **variance inflation factor (VIF)** < 10 (Imam Ghazali, 2006: 92).

Cara mengatasi multikolinieritas:

1. Menghilangkan salah satu atau lebih variabel bebas yang mempunyai koefisien korelasi tinggi atau menyebabkan multikolinieritas.
2. Jika tidak dihilangkan, hanya digunakan untuk membantu memprediksi dan tidak untuk diinterpretasikan.

c. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama maka disebut terjadi Homoskedastisitas, dan jika variansnya tidak sama/berbeda disebut terjadi Heteroskedastisitas.

d. Uji Asumsi Klasik Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi, maka persamaan tersebut menjadi tidak baik/tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linear antara kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya).

Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-Watson (DW)* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Terjadi autokorelasi positif, jika nilai DW di bawah -2 ($DW < -2$)
2. Tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW berada di antara -2 dan $+2$ ($-2 \leq DW \leq +2$)
3. Terjadi autokorelasi negatif, jika nilai DW di atas $+2$ ($DW > +2$)

Setelah melakukan uji asumsi klasik di atas, untuk menjawab masalah kedua dan ketiga digunakan analisis **regresi linier**. Analisis regresi digunakan bila peneliti ingin mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksi melalui variabel independen secara individual.

1. Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk menjawab masalah ke-empat. Cara yang digunakan adalah dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \dots\dots\dots(3.3)$$

(Sugiyono, 2009: 277)

Dimana:

Y = variabel dependen (kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan)

X = variabel independen (semua variabel pelayanan perpustakaan)

a = *intercept*/konstanta

b = koefisien regresi

Dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\Sigma Y = a_n + b_1 \Sigma X_1 + b_2 \Sigma X_2 \dots\dots\dots(i)$$

$$\Sigma X_1 Y = a_n + b_1 \Sigma X_1 + b_2 \Sigma X_2 + b_3 \Sigma X_3 \dots\dots\dots(ii)$$

$$\Sigma X_2 Y = a_n + b_1 \Sigma X_1 + b_2 \Sigma X_2 + b_3 \Sigma X_3 + b_4 \Sigma X_4 \dots\dots\dots(iii)$$

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipergunakan untuk menguji apakah koefisien signifikan atau tidak.

a. Menentukan formulasi Ho dan Ha.

Ho: pelayanan perpustakaan (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.

Ha: pelayanan perpustakaan (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan.

- b. Menentukan tingkat signifikan (α) sebesar 5%; *degrees of freedom* (df) pembilangnya k dan df serta penyebutnya n-k-1.
- c. Untuk pengujian ini digunakan statistik Uji F

$$\frac{R^2}{1-R^2} \cdot \frac{n-k-1}{k} \quad (3.4)$$

(Supranto, 2000: 149)

Dimana:

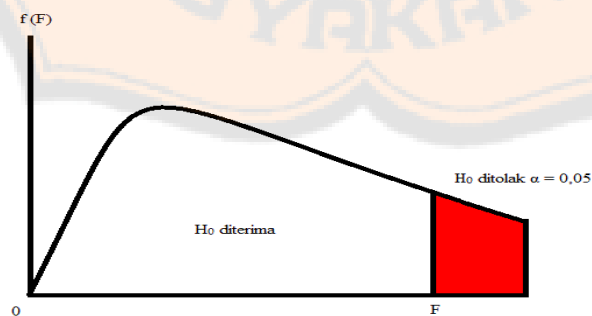
k = banyak variabel bebas

n = ukuran sampel

R = koefisien korelasi linear berganda

- d. Menentukan kriteria pengujian satu sisi (Uji F satu sisi).

Ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Uji F satu sisi

Gambar III.1: Kurva Uji F

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 **ditolak** dan H_a diterima. Sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 **diterima** dan H_a ditolak.

2. Regresi Linier Sederhana

Masalah ke-lima menggunakan regresi linier sederhana dengan metode *Least Square* (metode kuadrat terkecil) sebagai berikut:

$$Y' = a + bX \dots\dots\dots (3.5)$$

(Sugiyono, 2009: 270)

Dimana:

Y' = variabel dependen (keputusan kunjungan ulang mahasiswa pengguna perpustakaan)

X = variabel independen (kepuasan konsumen)

a = konstanta

b = koefisien arah regresi

Nilai a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \dots\dots\dots (3.6)$$

Nilai b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{\sum XY (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \dots\dots\dots (3.7)$$

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipergunakan untuk menguji apakah koefisien signifikan atau tidak. Langkah-langkah uji hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan H_0 dan H_a .

H_0 : kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan.

H_a : kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan.

- b. Menentukan tingkat signifikan (α) sebesar 5%; *level of confidence* 95%; dan *degree of freedom* sebesar $n-k-1$. Karena menggunakan pengujian dua sisi maka α dibagi dua (atau $\alpha/2$).

- c. Untuk pengujian ini digunakan statistik uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{Sb} \dots\dots\dots (3.8)$$

(Sudjana, 1992: 324)

Dimana:

b = koefisien regresi

Sb = *standar error coefisien*

$$Sb = \frac{Se}{\sqrt{\frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n}}} \dots\dots\dots (3.9)$$

Se = *standar error of estimate* (kesalahan standar estimasi)

$$Se = \frac{\sqrt{\sum Y^2 - a \sum Y - b \sum XY}}{n-2} \dots\dots\dots (3.10)$$

- d. Menentukan kriteria pengujian dua sisi, yang ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar III.2: Kurva Uji t

H_0 **diterima** apabila $-t(\alpha/2; n-k-1) \leq t \text{ hitung} \leq t(\alpha/2; n-k-1)$, dan H_0 **ditolak** apabila $t \text{ hitung} > t(\alpha/2; n-k-1)$ atau $t \text{ hitung} < -t(\alpha/2; n-k-1)$.

BAB IV

PROFIL PERUSAHAAN

Untuk mengetahui keadaan tempat dimana penelitian dilaksanakan, pada bab ini penulis akan memberikan profil lembaga/perusahaan yang diteliti, yaitu Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai sejarah pendirian, visi dan misi, struktur organisasi, personalia, fasilitas yang tersedia di perpustakaan, prosedur menjadi anggota perpustakaan, dan jam operasional perpustakaan.

A. Sejarah Berdirinya Perpustakaan

Belum ada catatan yang jelas tentang kapan berdirinya Perpustakaan Universitas Sanata Dharma (PUSD). Namun keberadaan lembaga ini selalu dikaitkan dengan awal berdirinya Perguruan Tinggi Sanata Dharma, yang pada awal berdirinya diberi nama Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG) Sanata Dharma, dan kemudian berubah menjadi IKIP Sanata Dharma, sampai akhirnya tahun 1993 berubah menjadi Universitas Sanata Dharma (USD). Dengan demikian PUSD diperkirakan berdiri pada sekitar 1957-an, sebagai masa-masa awal mulainya PTPG Sanata Dharma.

Pada awal pendirian, PTPG memiliki 142 orang mahasiswa yang terus bertambah, berjumlah ± 1500 orang mahasiswa pada masa IKIP Sanata Dharma, dan per tahun ajaran 2009/2010 jumlah mahasiswa Universitas Sanata Dharma telah

mencapai ± 9.002 orang (*website resmi USD*, www.usd.ac.id). Seiring dengan pertambahan jumlah mahasiswa, PUSD pun terus mengalami perkembangan.

Sebelum tahun 1995, PUSD menempati sebagian ruangan yang berada di Kampus I USD. Ruangan tersebut semakin lama semakin kurang memadai, terlebih dalam hal menampung pertambahan jumlah koleksi buku. Sejak Juni 1995, PUSD mulai menempati gedung baru yang terdiri atas empat lantai dengan luas ± 4.000 meter persegi. Sejak tahun 1996, PUSD juga melakukan pelayanan di Kampus III USD (Kampus Paingan). Pada awalnya PUSD Paingan hanya menyediakan buku-buku dan majalah, dan tidak melakukan pelayanan peminjaman. Pada tahun 1999, pelayanan di Kampus Paingan ditingkatkan dengan melakukan pelayanan peminjaman. Dengan demikian kebutuhan buku-buku bagi seluruh sivitas akademika USD yang ada di Kampus Paingan dapat dilayani di PUSD Paingan.

Selain Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Paingan, USD masih memiliki tiga perpustakaan yang tersebar di Kampus IV dan Kampus V; yaitu Perpustakaan Kolsani dan FIPA di Kampus IV, dua-duanya di Kotabaru, serta Perpustakaan IFT di Kampus V Kentungan. Walaupun berada di bawah USD, ketiga perpustakaan tersebut berdiri sendiri dan pengelolaannya tidak di bawah Perpustakaan Pusat USD.

PUSD memiliki nama resmi UPT Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Sebagaimana halnya perpustakaan yang melayani sivitas akademika perguruan tinggi, PUSD dapat dikelompokkan sebagai perpustakaan perguruan tinggi, seperti yang dinyatakan dalam PP No. 30 Tahun 1990, Pasal 34: Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang sebagai kelengkapan bagi pendidikan, penelitian, dan

pengabdian masyarakat. Selain itu, tugas-tugas PUSD secara khusus dinyatakan dalam Statuta Universitas Sanata Dharma Tahun 1997 Bab XIV, Pasal 32, ayat 3, yaitu:

1. Menyediakan, mengolah, memelihara bahan pustaka;
2. Memberikan pelayanan dan informasi bahan pustaka;
3. Melaksanakan administrasi perpustakaan;
4. Mengembangkan jaringan perpust dengan berbagai perpust.

Melalui tugas-tugas tersebut PUSD berusaha untuk ikut ambil bagian dalam mencapai cita-cita Universitas Sanata Dharma, yaitu “Ikut serta dalam usaha mencerdaskan kehidupan bangsa lewat pendidikan, yang memungkinkan peserta didik memadukan perkembangan berbagai dimensi kemanusiaan dengan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi”.

B. Visi dan Misi Perpustakaan

Visi:

Perpustakaan USD adalah bagian tak terpisahkan dari Universitas Sanata Dharma yang terpanggil untuk mencari, menemukan, dan mengungkapkan kebenaran yang sejati, serta ikut ambil bagian dalam pembinaan generasi muda dengan berlandaskan pada nilai-nilai kebangsaan dan kebudayaan nasional, nilai-nilai kristiani, dan spiritualitas Ignatian.

Oleh karena itu, Perpustakaan USD sebagai suatu sistem penyedia dan pengelola informasi berperan aktif dalam mendukung usaha seluruh sivitas

akademika USD untuk menggali kebenaran, mengembangkan ilmu dan membina generasi muda dengan dilandasi semangat cinta kasih dan pengabdian pada sesama.

Misi:

1. Menyediakan dan mengelola bahan-bahan informasi yang aktual lengkap dan akurat, khususnya berupa bahan pustaka baik tercetak maupun elektronis, untuk mendukung kegiatan USD dalam proses belajar mengajar, penelitian dan pengembangan ilmu, serta pengabdian kepada masyarakat.
2. Menyediakan jasa layanan berupa pemakaian, peminjaman, penggandaan bahan-bahan pustaka, serta menyediakan fasilitas sarana prasarana lainnya yang diperlukan dalam rangka mendukung kegiatan seluruh civitas.
3. Menjaga, melestarikan, dan mengembangkan bahan-bahan informasi yang merupakan kekayaan koleksi Perpustakaan USD.
4. Meningkatkan terus-menerus kualitas perpustakaan sebagai suatu sistem penyedia dan pengelola informasi yang modern, serta tanggap terhadap kemajuan ilmu dan teknologi.
5. Mengadakan kerjasama dengan perpustakaan dan penyedia informasi lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerjanya.

C. Struktur Organisasi

Dalam pelaksanaan kerja, suatu organisasi memerlukan adanya pembagian tugas, kewajiban, dan wewenang yang jelas dan teratur sehingga tidak menimbulkan kesimpangsiuran dalam pelaksanaannya. Dengan adanya pembagian tugas ini maka dapat diketahui tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh pimpinan maupun bawahan. Pembagian tugas dalam organisasi haruslah diatur sedemikian rupa sehingga dapat menopang tercapainya tujuan bersama. Bentuk pembagian tugas tersebut dapat digambarkan ke dalam suatu struktur organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi merupakan hubungan struktural antara berbagai unsur di dalam sebuah organisasi dimana kedudukan anggota dibatasi dalam hubungan dengan anggota lain sehingga terbentuk satuan-satuan kerja yang serasi dan berdaya guna tinggi serta memiliki sistem pengendalian terpadu dalam mencapai tujuannya. Demikian juga PUSD telah menetapkan adanya struktur organisasi agar koordinasi antara satuan kerja mudah dijalankan.

Struktur organisasi PUSD terbagi atas 2 macam susunan organisasi, yaitu:

1. Struktur Organisasi Makro

Struktur organisasi makro ini merupakan Struktur Utama Organisasi Universitas Sanata Dharma berdasarkan Surat Keputusan Rektor No. 194/Rektor/VII/2006 tentang Struktur Organisasi Universitas Sanata Dharma. Struktur ini memberikan gambaran tentang kedudukan perpustakaan di dalam struktur organisasi Universitas Sanata Dharma. Perpustakaan sebagai suatu unit pelaksana teknis langsung berada di bawah dan bertanggung jawab kepada rektorat, sejajar

dengan fakultas, P3MP, UPT MPK, Direktorat PS, CM, PSI, LPPM, dan Lembaga Bahasa. (Gambar IV.1: Struktur Organisasi Makro, *Lampiran 1*)

2. Struktur Organisasi Mikro

Struktur organisasi mikro ini berdasarkan Surat Keputusan Rektor No. 270/Rektor/X/2008 tentang Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Yang dimaksud dengan struktur organisasi mikro adalah gambaran sub-sub unit yang ada di dalam struktur organisasi PUSD. Perpustakaan dipimpin oleh kepala perpustakaan dibantu seorang wakil kepala yang membawahi sub-sub unit, yaitu sub-unit Administrasi dan Keuangan, sub-unit Pengembangan Koleksi, sub-unit Pengolahan Koleksi, sub-unit Pelayanan Pengguna Kampus Mrican, sub-unit Pelayanan Pengguna Kampus Paingan, sub-unit Pengendalian Mutu, dan sub-unit Pemeliharaan Sarana Fisik. (Gambar IV.2: Struktur Organisasi Mikro, *Lampiran 1*)

Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian organisasi:

a. Tugas Kepala Perpustakaan

- 1) Menyusun program kerja tahunan perpustakaan;
- 2) Menyusun RAB perpustakaan;
- 3) Mengusulkan pengangkatan pegawai baru perpustakaan;
- 4) Membuat penilaian (DP3) pegawai perpustakaan;
- 5) Menyusun program pengembangan perpustakaan;

- 6) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan dan pelaksanaan tugas UPT Perpustakaan.

b. Tugas Wakil Kepala Perpustakaan

- 1) Melaksanakan tugas Kepala Perpustakaan bila Kepala Perpustakaan berhalangan hadir;
- 2) Menjalankan tugas-tugas yang didelegasikan oleh Kepala Perpustakaan;
- 3) Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas sub-unit di perpustakaan;
- 4) Menentukan peraturan dan tata tertib perpustakaan;
- 5) Mengawasi pemasukan dan pengeluaran uang di UPT Perpustakaan;
- 6) Melayani pihak-pihak dari luar perpustakaan.

c. Tugas Bagian Administrasi dan Keuangan

- 1) Membuat serta mengirimkan surat-surat persetujuan Kepala Perpustakaan atau Wakil Kepala Perpustakaan;
- 2) Melakukan pengarsipan surat masuk maupun surat keluar;
- 3) Bertanggung jawab atas penyimpanan ijazah yang dititipkan di perpustakaan;
- 4) Menyediakan kebutuhan peralatan administrasi;

- 5) Mengkoordinir pemasukan dan pengeluaran uang di UPT Perpustakaan;
 - 6) Menyusun laporan keuangan.
- d. Tugas Sub-Unit Pengembangan Koleksi
- 1) Mengirim katalog penerbit terbaru disertai formulir pemesanan buku ke setiap fakultas/program studi;
 - 2) Memeriksa pesanan buku dari fakultas;
 - 3) Melakukan pemesanan buku ke penerbit/toko buku;
 - 4) Mengusahakan tambahan koleksi;
 - 5) Memeriksa pesanan buku yang datang;
 - 6) Menyusun statistik tentang jumlah buku.
- e. Tugas Sub-Unit Pengolahan Koleksi
- 1) Memeriksa koleksi yang dikirim oleh sub-unit pengembangan koleksi;
 - 2) Memberikan tanda kepemilikan pada buku-buku dan skripsi yang diterima;
 - 3) Mengelompokkan buku-buku/skripsi;
 - 4) Membuat catatan data bibliografi buku/skripsi;
 - 5) Mengirim koleksi yang siap dilayankan ke sub-unit pelayanan pemakai.

f. Tugas Sub-Unit Pelayanan Pengguna

- 1) Penitipan tas;
- 2) Pemeriksaan pintu masuk dan keluar;
- 3) Pelayanan sirkulasi;
- 4) Pelayanan *workstation* dan internet;
- 5) Pelayanan ruang baca lantai II;
- 6) Pengolahan dan pelayanan majalah.

g. Tugas Sub-Unit Pemeliharaan Sarana Perpustakaan

- 1) Menyusun data inventaris seluruh perabot dan peralatan milik perpustakaan;
- 2) Mengatur pengadaan perlengkapan kerja;
- 3) Mengusahakan perbaikan fasilitas;
- 4) Mengupayakan pemeliharaan koleksi.

D. Personalia

Untuk menunjang terlaksananya administrasi yang baik, tenaga personalia dipilih dan diseleksi sehingga diharapkan akan dapat membantu kelancaran tugas, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian diperlukan tenaga-tenaga yang terampil dan berpengetahuan luas, terutama yang mempunyai latar belakang ilmu perpustakaan. Berikut beberapa informasi mengenai personalia Perpustakaan Universitas Sanata Dharma:

1. *Jumlah karyawan*

Pada saat ini, jumlah karyawan PUSD sebanyak 55 staf; dengan karyawan tetap sebanyak 24 orang, karyawan honorer sebanyak 12 orang dan karyawan paruh waktu (yang merupakan mahasiswa USD) sebanyak 19 orang.

2. *Penarikan dan Formasi karyawan*

PUSD menentukan karyawan disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan. Sedangkan tata cara penerimaan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh PUSD. Bagi jabatan Kepala dan Wakil Kepala perpustakaan harus memiliki ijazah S1. Sedangkan Kepala Bagian (Kabag) sub-unit Pelayanan Pengguna dan Kabag Pengembangan Koleksi harus memiliki ijazah minimal D3, Kabag Pemeliharaan Sarana Fisik dan Kabag Administrasi dan Keuangan harus memiliki minimal ijazah SLTA/SMK. Dan untuk Kabag Pengolahan Koleksi dan Kabag Pengendalian Mutu harus memiliki minimal ijazah S1. Untuk tenaga pustakawan atau staf sub-unit, minimal memiliki ijazah SLTA/SMK dan pernah mengikuti kursus perpustakaan, dengan pengecualian staf bagian Pengolahan Koleksi yang harus memiliki minimal ijazah D3.

3. *Penetapan gaji dan upah karyawan*

Sistem penggajian dan tunjangan dibayarkan setiap bulan. Besarnya gaji dan tunjangan berdasarkan pengalaman dan golongan serta jabatan yang dimiliki oleh karyawan yang bersangkutan. Sistem penggajian dan tunjangan ini mengikuti

prosedur yang telah ditetapkan oleh Universitas Sanata Dharma. Pelaksanaannya pun dilakukan oleh pihak Universitas Sanata Dharma.

Setiap karyawan berhak atas gaji sesuai dengan peraturan yang berlaku di USD. Gaji karyawan diberikan secara bulanan dan besarnya dibayarkan beserta tunjangan-tunjangan, seperti:

- a. Tunjangan istri/suami
- b. Tunjangan anak
- c. Tunjangan jatah beras
- d. Tunjangan struktural
- e. Tunjangan kesehatan
- f. Tunjangan khusus yayasan

PUSD juga memberikan upah lembur dengan catatan perpanjangan waktu/jam kerja dalam satu hari tidak kurang dari 1 (satu) jam dan tidak lebih dari 3 (tiga) jam.

4. *Penetapan waktu/jam kerja*

Dalam meningkatkan berbagai pelayanannya, PUSD menetapkan waktu/jam kerja yang harus ditaati oleh semua karyawan perpustakaan. Adapun waktu kerja disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku di USD, yaitu pukul 07.30 s/d pukul 15.30, Senin – Jumat. Jika karyawan bekerja di luar waktu/jam kerja tersebut, maka karyawan yang bersangkutan dihitung bekerja lembur. Dengan adanya jam kerja lembur maka karyawan diberikan uang tambahan termasuk di dalamnya uang makan dan transportasi.

E. Fasilitas yang Tersedia

Jenis layanan dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan sebagai berikut:

1. Loker

Pelayanan loker berupa penyediaan fasilitas untuk menitipkan barang-barang yang tidak boleh dibawa masuk ke perpustakaan.

2. Administrasi

Pelayanan administrasi meliputi pendaftaran anggota, penitipan ijasah, beres perpustakaan dan penyerahan skripsi.

3. Sirkulasi

a. Pelayanan Koleksi Sirkulasi

Pelayanan koleksi sirkulasi berupa peminjaman Koleksi buku teks yang dapat dipinjam dibawa pulang oleh anggota biasa. Koleksi buku teks yang dapat dipinjam adalah koleksi sirkulasi. Untuk memberikan kemudahan kepada pengguna yang berada di 2 lokasi, yaitu Kampus Mrican dan Paingan, perpustakaan USD membuka "Layanan Jarak Jauh". Mahasiswa di Kampus Mrican dapat meminjam koleksi yang berada di Kampus Paingan tanpa harus ke Kampus Paingan, tetapi hanya dengan mengisi formulir yang disediakan di Kampus Mrican.

b. Pelayanan Koleksi CD

Pelayanan Koleksi CD berupa peminjaman koleksi CD baik untuk digunakan di perpustakaan diakses menggunakan komputer multimedia maupun untuk dipinjam dibawa pulang.

Efektivitas dan efisiensi pelayanan sirkulasi ditunjang oleh penerapan komputerisasi sirkulasi. Kepada setiap anggota perpustakaan diberikan kartu anggota yang di dalamnya dilengkapi dengan *barcode* yang terbaca oleh komputer.

4. Ruang Baca

Pelayanan ruang baca berupa penyediaan ruang untuk membaca bagi pengguna perpustakaan, dan dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, dan berbagai jenis koleksi yang meliputi koleksi cadangan, koleksi referensi, koleksi tugas akhir, koleksi terbitan berkala dan koleksi khusus.

Ruang baca utama disediakan di lantai II yang berkapasitas kurang lebih 300 orang. Di setiap ruang, pengguna dapat belajar dengan nyaman karena semua ruang telah dilengkapi dengan AC.

5. Workstation

Pelayanan workstation berupa penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet. Pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan komputer-komputer yang disediakan dalam ruang *workstation*. Kegiatan yang dapat dilayani dalam ruang ini adalah akses internet dan pengerjaan tugas kuliah yang memerlukan komputer.

6. Komputer Multimedia

Pelayanan komputer multimedia berupa penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk mengakses CD-ROM yang disediakan oleh perpustakaan.

7. Fotokopi

Pelayanan fotokopi berupa penyediaan fasilitas penggandaan informasi tertulis dan tercetak untuk keperluan studi dan penelitian.

8. Koleksi Khusus

Pelayanan koleksi khusus berupa penyediaan koleksi pustaka artati dan pusdok verhaar untuk dibaca dan difotokopi sejauh fisik memungkinkan.

Fasilitas penunjang di perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Gedung perpustakaan

Selain memiliki fungsi utama seperti ruang koleksi dan ruang administrasi, gedung perpustakaan pun difungsikan sebagai ruang rapat dan ruang seminar.

2. Fasilitas penelusuran

PUSD menyediakan fasilitas penelusuran koleksi yang dapat diakses oleh komputer-komputer di seluruh kampus (I, II, dan III) yang tersambung ke jaringan komputer yang ada di USD.

F. Prosedur Menjadi Anggota Perpustakaan

Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma No: 21/PUSD/I/2010, anggota Perpustakaan Universitas Sanata Dharma meliputi:

- a. Anggota Biasa: mahasiswa, dosen, dan karyawan USD. Pelayanan yang diberikan berupa fasilitas untuk belajar, membaca, meminjam koleksi untuk dibawa pulang, *workstation*, komputer multimedia, dan fotokopi koleksi.
- b. Anggota Alumni: anggota perpustakaan yang telah menyelesaikan studi dari USD. Pelayanan yang diberikan berupa fasilitas untuk belajar, membaca, *workstation*, dan fotokopi koleksi.
- c. Anggota Baca: mahasiswa, peneliti, dan masyarakat umum di luar USD. Pelayanan yang diberikan berupa fasilitas untuk belajar, membaca, *workstation*, dan fotokopi koleksi.

Ketentuan keanggotaannya sebagai berikut:

- a. *Anggota Biasa:*
 1. Mahasiswa mengisi formulir aktivasi anggota biasa yang disediakan PUSD dan menyerahkan bukti keikutsertaan pendidikan pengguna. Dosen dan karyawan mengisi formulir aktivasi anggota biasa yang disediakan PUSD, menyerahkan foto diri ukuran 2x3 cm sebanyak 1 lembar, foto kopi SK.
 2. Masa keanggotaan untuk mahasiswa adalah jangka waktu mahasiswa yang bersangkutan tercatat secara resmi sebagai mahasiswa USD.

3. Masa keanggotaan untuk Dosen dan karyawan tetap adalah jangka waktu dosen dan karyawan tersebut menjadi pegawai tetap USD.
4. Masa keanggotaan untuk Dosen dan karyawan kontrak adalah jangka waktu dosen dan karyawan tersebut secara resmi dikontrak oleh USD.
5. Program-program khusus yang diselenggarakan oleh USD ditanggung oleh penyelenggara program tersebut dengan menyerahkan surat keterangan yang dikeluarkan oleh Jurusan, mengisi formulir aktivasi anggota biasa, menyerahkan foto diri ukuran 2x3 cm sebanyak 1 lembar.
6. Kartu anggota biasa terdiri dari kartu mahasiswa dan kartu anggota perpustakaan USD berlaku sebagai kartu anggota perpustakaan USD, dan selanjutnya disebut sebagai kartu anggota biasa.

b. Anggota Alumni:

1. Alumni mengisi formulir aktivasi anggota baca.
2. Menyerahkan fotokopi Kartu Alumni USD.
3. Kartu alumni berfungsi sebagai kartu anggota perpustakaan.

c. Anggota Baca:

1. Menyerahkan fotokopi kartu mahasiswa atau identitas lain yang masih berlaku sebanyak 1 lembar.
2. Menyerahkan pas foto berwarna terbaru ukuran 2 x 3 cm sebanyak 1 lembar.
3. Membayar biaya administrasi sebesar Rp 50.000,00 dengan masa keanggotaan 1 bulan.

4. Anggota baca dibuatkan kartu anggota perpustakaan, dan selanjutnya disebut sebagai kartu anggota baca.
5. Khusus anggota Jogjalib membayar biaya administrasi sebesar Rp 30.000,00 untuk masa keanggotaan satu bulan dan Rp 4.000,00 untuk pengunjung harian.

G. Jam Operasional Perpustakaan

Jam buka semester ganjil dan genap:

- a) Senin s.d. Jumat Pukul 07:00 WIB s.d. 20:30 WIB
- b) Sabtu Pukul 07:00 WIB s.d. 11:45 WIB

Jam buka semester pendek:

- a) Senin s.d. Jumat Pukul 07:00 WIB s.d. 16:30 WIB
- b) Sabtu Pukul 07:00 WIB s.d. 11:45 WIB

Jam buka antar semester:

- a) Senin s.d. Jumat Pukul 07:00 WIB s.d. 13:30 WIB
- b) Sabtu Pukul 07:00 WIB s.d. 11:45 WIB

Jam buka PUSDOK Verhaar dan Pustaka Artati:

- a) Senin s.d. Jumat Pukul 07:00 WIB s.d. 13:30 WIB
- b) Sabtu Pukul 07:00 WIB s.d. 11:45 WIB

Libur Universitas: PUSD tutup.

BAB V

ANALISIS DATA

Pada bab ini, penulis menganalisis data hasil penelitian dengan tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan dan keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan. Data hasil penelitian diperoleh dengan cara membagikan kuisisioner kepada para mahasiswa pengunjung Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Sampel yang terkumpul dan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden.

A. Keterangan Kuisisioner

Dalam penelitian ini, kuisisioner yang dibagikan terdiri atas 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Bagian I:

Berisi pernyataan tentang data-data demografi karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, IPK (Indeks Prestasi Kumulatif), Daerah Asal, Semester, Fakultas/Prodi, Frekuensi Kunjungan ke PUSD, dan Gedung perpustakaan mana yang dikunjungi (Mrican/Paingan).

2. Bagian II:

Berisi pernyataan tentang Kualitas Pelayanan Petugas; Kualitas Pelayanan Sistem Informasi; Kualitas Pelayanan Koleksi; Kualitas

Pelayanan Promosi; Kualitas Pelayanan Fasilitas Pendukung; Kepuasan Mahasiswa; dan Keputusan Kunjungan Ulang Mahasiswa.

B. Teknik Pengujian Kuisioner

Dalam pengujian validitas dan reliabilitas ini, kuisioner dibagikan kepada 60 responden percobaan terlebih dahulu untuk mengetahui kevalidan dan kereliabelan kuisioner tersebut.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bahwa pernyataan kuisioner yang dibagikan tersebut valid atau tidak. Metode yang digunakan adalah korelasi *product moment* dengan taraf signifikansi 5%. Pernyataan kuisioner dapat dikatakan valid apabila r hitung $\geq r$ tabel. Adapun r tabel yang dimaksud untuk $N = 60$ adalah sebesar 0,254.

Setelah semua item pertanyaan diuji validitasnya dan sudah terbukti valid, selanjutnya perlu dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui atau mendapatkan jaminan bahwa kuisioner ini akan memberikan hasil yang tetap valid (ajeg) bila dipakai lagi. Pengujian reliabilitas kuisioner dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* (α). Kuisioner dikatakan reliabel/andal jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Berikut adalah rangkuman dari uji validitas dan reliabilitas yang disajikan dalam bentuk tabel:

1. **Kuisisioner Kualitas Pelayanan**

a. Kualitas Pelayanan Petugas

Tabel V.1: Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Petugas

No. Item	Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel N = 60	Status
P1	0,570	0,254	VALID
P2	0,758	0,254	VALID
P3	0,818	0,254	VALID
P4	0,770	0,254	VALID
P5	0,761	0,254	VALID
Cronbach's Alpha = 0,790 (RELIABEL)			

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 4*)

Dari hasil ringkasan data dapat dilihat bahwa semua instrumen dari variabel pelayanan petugas (X1) semuanya adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jumlah r hitung P1, P2, P3, P4, dan P5 adalah lebih besar dari r tabel. Karena masing-masing r hitung P1, P2, P3, P4, dan P5 $> 0,254$ maka kuisisioner variabel pelayanan petugas dinyatakan valid untuk penelitian. Sedangkan dari *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dapat pula dilihat bahwa kuisisioner variabel pelayanan petugas adalah reliabel, karena *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau $0,790 > 0,60$. Maka kuisisioner variabel pelayanan petugas dinyatakan reliabel untuk penelitian.

b. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi

Tabel V.2: Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Sistem Informasi

No. Item	Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel N = 60	Status
P1	0,825	0,254	VALID
P2	0,759	0,254	VALID
P3	0,761	0,254	VALID
<i>Cronbach's Alpha</i> = 0,818 (RELIABEL)			

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 4*)

Dari hasil ringkasan data dapat dilihat bahwa semua instrumen dari variabel pelayanan sistem informasi (X2) semuanya adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jumlah r hitung P1, P2, dan P3 adalah lebih besar dari r tabel. Karena masing-masing r hitung P1, P2, dan P3 $> 0,254$ maka kuisioner variabel pelayanan sistem informasi dinyatakan valid untuk penelitian. Sedangkan dari *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dapat pula dilihat bahwa kuisioner variabel pelayanan sistem informasi adalah reliabel, karena *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau $0,818 > 0,60$. Maka kuisioner variabel pelayanan sistem informasi dinyatakan reliabel untuk penelitian.

c. Kualitas Pelayanan Koleksi

Tabel V.3: Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Koleksi

No. Item	Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel N = 60	Status
P1	0,615	0,254	VALID
P2	0,559	0,254	VALID
P3	0,299	0,254	VALID
P4	0,657	0,254	VALID
<i>Cronbach's Alpha</i> = 0,665 (RELIABEL)			

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 4*)

Dari hasil ringkasan data dapat dilihat bahwa semua instrumen dari variabel pelayanan koleksi (X3) semuanya adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jumlah r hitung P1, P2, P3, dan P4 adalah lebih besar dari r tabel. Karena masing-masing r hitung P1, P2, P3, dan P4 $> 0,254$ maka kuisisioner variabel pelayanan koleksi dinyatakan valid untuk penelitian. Sedangkan dari *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dapat pula dilihat bahwa kuisisioner variabel pelayanan koleksi adalah reliabel, karena *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau $0,665 > 0,60$. Maka kuisisioner variabel pelayanan koleksi dinyatakan reliabel untuk penelitian.

d. Kualitas Pelayanan Promosi

Tabel V.4: Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Promosi

No. Item	Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel N = 60	Status
P1	0,569	0,254	VALID
P2	0,723	0,254	VALID
P3	0,541	0,254	VALID
P4	0,571	0,254	VALID
P5	0,684	0,254	VALID
<i>Cronbach's Alpha</i> = 0,741 (RELIABEL)			

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 4*)

Dari hasil ringkasan data dapat dilihat bahwa semua instrumen dari variabel pelayanan promosi (X4) semuanya adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jumlah r hitung P1, P2, P3, P4, dan P5 adalah lebih besar dari r tabel. Karena masing-masing r hitung P1, P2, P3, P4, dan $P5 > 0,254$ maka kuisioner variabel pelayanan promosi dinyatakan valid untuk penelitian. Sedangkan dari *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dapat pula dilihat bahwa kuisioner variabel pelayanan promosi adalah reliabel, karena *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau $0,741 > 0,60$. Maka kuisioner variabel pelayanan promosi dinyatakan reliabel untuk penelitian.

e. Kualitas Pelayanan Fasilitas Pendukung

Tabel V.5: Rangkuman Analisis Variabel Pelayanan Fasilitas Pendukung

No. Item	Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel N = 60	Status
P1	0,398	0,254	VALID
P2	0,503	0,254	VALID
P3	0,482	0,254	VALID
P4	0,588	0,254	VALID
P5	0,450	0,254	VALID
P6	0,583	0,254	VALID
P7	0,645	0,254	VALID
P8	0,468	0,254	VALID
P9	0,529	0,254	VALID
P10	0,363	0,254	VALID
P11	0,472	0,254	VALID
P12	0,504	0,254	VALID
P13	0,449	0,254	VALID
P14	0,598	0,254	VALID
P15	0,541	0,254	VALID
P16	0,373	0,254	VALID
P17	0,366	0,254	VALID
Cronbach's Alpha = 0,728 (RELIABEL)			

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 4*)

Dari hasil ringkasan data dapat dilihat bahwa semua instrumen dari variabel pelayanan fasilitas pendukung (X5) semuanya adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jumlah r hitung P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, dan P17 adalah lebih besar dari r tabel. Karena masing-masing r hitung P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, dan P17 > 0,254 maka

kuisisioner variabel pelayanan fasilitas pendukung dinyatakan valid untuk penelitian. Sedangkan dari *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dapat pula dilihat bahwa kuisisioner variabel pelayanan fasilitas pendukung adalah reliabel, karena *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau $0,728 > 0,60$. Maka kuisisioner variabel pelayanan fasilitas pendukung dinyatakan reliabel untuk penelitian.

2. Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa

Tabel V.6: Rangkuman Analisis Variabel Kepuasan Mahasiswa

No. Item	Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel N = 60	Status
P1	0,445	0,254	VALID
P2	0,494	0,254	VALID
P3	0,500	0,254	VALID
P4	0,621	0,254	VALID
P5	0,682	0,254	VALID
P6	0,529	0,254	VALID
P7	0,553	0,254	VALID
P8	0,512	0,254	VALID
P9	0,533	0,254	VALID
P10	0,539	0,254	VALID
P11	0,336	0,254	VALID
P12	0,479	0,254	VALID
P13	0,395	0,254	VALID
P14	0,524	0,254	VALID
P15	0,595	0,254	VALID
P16	0,604	0,254	VALID
P17	0,598	0,254	VALID
<i>Cronbach's Alpha</i> = 0,737 (RELIABEL)			

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 4*)

Dari hasil ringkasan data dapat dilihat bahwa semua instrumen dari variabel kepuasan mahasiswa (Y1) semuanya adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jumlah r hitung P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, dan P17 adalah lebih besar dari r tabel. Karena masing-masing r hitung P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, dan P17 $> 0,254$ maka kuisioner variabel kepuasan mahasiswa dinyatakan valid untuk penelitian. Sedangkan dari *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dapat pula dilihat bahwa kuisioner variabel kepuasan mahasiswa adalah reliabel, karena *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau $0,737 > 0,60$. Maka kuisioner variabel kepuasan mahasiswa dinyatakan reliabel untuk penelitian.

3. *Kuisioner Kunjungan Ulang Mahasiswa*

Tabel V.7:Rangkuman Analisis Variabel Kunjungan Ulang Mahasiswa

No. Item	Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel N = 60	Status
P1	0,745	0,254	VALID
P2	0,807	0,254	VALID
P3	0,829	0,254	VALID
P4	0,407	0,254	VALID
P5	0,695	0,254	VALID
P6	0,592	0,254	VALID
P7	0,454	0,254	VALID
<i>Cronbach's Alpha</i> = 0,760 (RELIABEL)			

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 4*)

Dari hasil ringkasan data dapat dilihat bahwa semua instrumen dari variabel kunjungan ulang mahasiswa (Y2) semuanya adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jumlah r hitung P1, P2, P3, P4, P5, P6, dan P7 adalah lebih besar dari r tabel. Karena masing-masing r hitung P1, P2, P3, P4, P5, P6, dan P7 $> 0,254$ maka kuisioner variabel kunjungan ulang mahasiswa dinyatakan valid untuk penelitian. Sedangkan dari *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan dapat pula dilihat bahwa kuisioner variabel kunjungan ulang mahasiswa adalah reliabel, karena *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ atau $0,760 > 0,60$. Maka kuisioner variabel kunjungan ulang mahasiswa dinyatakan reliabel untuk penelitian.

C. Demografi Karakteristik Responden

Dalam menyelesaikan permasalahan pertama, digunakan metode persentase untuk mengetahui demografi karakteristik responden penelitian ini. Karakteristik responden yang diteliti dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, Indeks Prestasi Kumulatif (IPK), Daerah Asal, Tingkat Semester, Fakultas, Frekuensi Kunjungan ke Perpustakaan, dan Komposisi Jumlah Pengunjung Perpustakaan Mrican, Paingan, serta keduanya (Mrican dan Paingan). Hasil analisis disajikan dalam tabel-tabel sebagai berikut:

1. Usia

Tabel V.8: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
a.	< 20 tahun	28	23,33%
b.	20 – 24 tahun	89	74,17%
c.	> 24 tahun	3	2,5%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar masuk dalam kelompok usia no.b, yaitu usia 20 – 24 tahun, sebanyak 74,17% (89 responden). Sedangkan sisanya masuk dalam kelompok usia no.a (usia < 20 tahun) sebanyak 23,33% (28 responden) dan kelompok usia no.c (usia > 24 tahun) sebanyak 2,5% (3 responden).

2. Jenis Kelamin

Tabel V.9: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
a.	Laki-laki	47	39,17%
b.	Perempuan	73	60,83%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 60,83% (73 responden). Sedangkan sisanya sebanyak 39,17% (47 responden) berjenis kelamin laki-laki.

3. *IPK (Indeks Prestasi Kumulatif)*

Tabel V.10: Karakteristik Responden Berdasarkan IPK

No.	IPK	Frekuensi	Persentase
a.	< 2.00	0	0%
b.	2.00 – 2.75	23	19,17%
c.	2.76 – 2.99	24	20%
d.	3.00 – 3.50	50	41,67%
e.	> 3.50	19	15,83%
f.	Tidak Diketahui	4	3,33%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini masuk dalam kelompok IPK no.d, yaitu yang memiliki IPK sebesar 3.00 – 3.50, sebanyak 41,67% (50 responden). Sedangkan yang masuk dalam kelompok IPK no.a, yaitu yang memiliki IPK sebesar < 2.00, sebanyak 0% (0 responden). Dan responden yang tidak mengisi kuisioner bagian pernyataan IPK sebanyak 4 responden, sehingga data IPK yang tidak diketahui sebesar 3,33%. Jadi, dari hasil analisis dapat dilihat bahwa jumlah responden yang memiliki IPK di bawah 3.00 yaitu sekitar 39,17%, sedangkan jumlah responden dengan IPK di atas 3.00 ada sekitar 57,5%.

4. Daerah Asal

Tabel V.11: Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal

No.	Daerah Asal	Frekuensi	Persentase
a.	Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	38	31,67%
b.	Jawa luar DIY	55	45,83%
c.	Luar Jawa	27	22,5%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berasal dari Jawa luar DIY, yaitu sebanyak 45,83% (55 responden). Sedangkan sisanya berasal dari DIY sebanyak 31,67% (38 responden), dan dari Luar Jawa sebanyak 22,5% (27 responden).

5. Tingkat Semester

Tabel V.12: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Semester

No.	Semester Ke-	Frekuensi	Persentase
a.	1 – 4	20	16,67%
b.	5 – 8	87	72,5%
c.	> 8	13	10,83%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden masuk ke dalam kelompok tingkat semester no.b, yaitu semester ke 5 – 8, sebanyak 72,5% (87 responden). Sedangkan sisanya masuk ke dalam kelompok tingkat semester no.a (semester ke 1 – 4)

sebanyak 16,67% (20 responden), dan kelompok tingkat semester no.c (semester ke > 8) sebanyak 10,83% (13 responden).

6. *Fakultas*

Tabel V.13: Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Frekuensi	Persentase
a.	Fakultas Ekonomi	38	31,67%
b.	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	38	31,67%
c.	Fakultas Psikologi	4	3,33%
d.	Fakultas Farmasi	9	7,5%
e.	Fakultas Sains dan Teknologi (FST)	20	16,67%
f.	Fakultas Sastra	11	9,17%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, masing-masing sebanyak 31,67% (38 responden). Dari Fakultas Farmasi sebanyak 7,5% (9 responden), Fakultas Sastra sebanyak 9,17% (11 responden), dan Fakultas Sains dan Teknologi sebanyak 16,67% (20 responden). Sedangkan yang paling sedikit merupakan mahasiswa dari Fakultas Psikologi, sebanyak 3,33% (4 responden). Jadi, dari hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang masuk dalam kelompok bidang studi eksak/science sebesar 24,17%, sedangkan responden dengan kelompok bidang studi non-eksak/social science sebesar 75,83%.

7. *Frekuensi Kunjungan Ke Perpustakaan*

Tabel V.14: Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan
Ke Perpustakaan

No.	Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase
a.	Kurang dari 1x per minggu	61	50,83%
b.	1x per minggu	30	25%
c.	2x per minggu	13	10,83%
d.	Lebih dari 2x per minggu	16	13,33%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki frekuensi kunjungan ke perpustakaan kurang dari 1x per minggu, yaitu sebanyak 50,83% (61 responden). Frekuensi kunjungan ke perpustakaan 1x per minggu memiliki persentase sebanyak 25% (30 responden) dan lebih dari 2x per minggu sebanyak 13,33% (16 responden). Sedangkan frekuensi kunjungan ke perpustakaan 2x per minggu memiliki persentase terendah, yaitu 10,83% (13 responden).

Jika dilihat dari hasil analisis data di atas, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki frekuensi kunjungan lebih dari 1 kali per minggu hanya sebesar 49,17%. Mayoritas responden sebesar 50,83% berkunjung ke perpustakaan dengan frekuensi kunjungan kurang dari 1x per minggu.

8. Komposisi Jumlah Pengunjung Perpustakaan Mrican, Paingan, serta Mrican dan Paingan

Tabel V.15: Karakteristik Responden Berdasarkan Komposisi Jumlah Pengunjung Perpustakaan Mrican, Paingan, serta Mrican dan Paingan

No.	Perpustakaan Yang Dikunjungi	Frekuensi	Persentase
a.	Mrican	80	66,67%
b.	Paingan	35	29,17%
c.	Mrican dan Paingan	5	4,17%
TOTAL		120	100%

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merupakan pengunjung Perpustakaan Mrican, yaitu sebanyak 66,67% (80 responden). Sedangkan sisanya merupakan pengunjung Perpustakaan Paingan sebanyak 29,17% (35 responden), serta pengunjung kedua perpustakaan tersebut (Mrican dan Paingan) sebanyak 4,17% (5 orang). Mayoritas responden yang didapatkan merupakan pengunjung Perpustakaan Mrican, sebesar 70,84%. Hal ini dikarenakan Perpustakaan Mrican merupakan perpustakaan pusat Universitas Sanata Dharma, dimana koleksi dan fasilitas di Perpustakaan Mrican lebih lengkap daripada di Perpustakaan Paingan. Selain responden yang berasal dari fakultas-fakultas di Kampus Mrican, responden yang berasal dari

fakultas-fakultas di Kampus Paingan pun sebagian menjadi pengunjung Perpustakaan Mrican.

D. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis persentase digunakan untuk menyelesaikan masalah ke-dua dan ke-tiga yaitu mengenai deskripsi variabel penelitian. Deskripsi variabel penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas dari variabel pelayanan perpustakaan (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung), kepuasan mahasiswa, dan kunjungan ulang mahasiswa; apakah tergolong dalam kategori Sangat Baik, Baik, Tidak Baik, atau Sangat Tidak Baik. Pengkategorian tersebut dilakukan berdasarkan skor variabel, dimana dalam skor variabel merupakan skor rata-rata dari seluruh skor pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner variabel tersebut. Pengkategoriannya adalah sebagai berikut:

Skor variabel terendah = 1,0

Skor variabel tertinggi = 4,0

Range (4,0 – 1,0) = 3,0

Jumlah kategori = 4

Interval kategori(3,0 / 4) = 0,75

Dengan demikian dapat diperoleh kriteria untuk menentukan kategori dari masing-masing variabel penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik
1,76 – 2,50	Tidak Baik
2,51 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

Deskripsi variabel penelitian berdasarkan hasil pengkategorian masing-masing variabel penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

1. *Petugas*

Deskripsi variabel pelayanan petugas yang diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel V.16: Deskripsi Variabel Petugas

Petugas	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik	16	13,33%
Baik	80	66,67%
Sangat Baik	24	20%
Jumlah	120	100%
Skor rata-rata = 2,96		

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 0% responden menyatakan pelayanan petugas tergolong sangat tidak baik; 13,33% responden menyatakan pelayanan petugas tergolong

tidak baik; 66,67% responden menyatakan pelayanan petugas tergolong baik; dan 20% responden menyatakan pelayanan petugas tergolong sangat baik.

Rata-rata skor variabel pelayanan petugas yaitu sebesar 2,96. Karena 2,96 berada dalam interval 2,51 – 3,25, maka dapat disimpulkan bahwa, menurut mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini, secara rata-rata pelayanan petugas tergolong Baik.

2. Sistem Informasi

Deskripsi variabel pelayanan sistem informasi yang diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel V.17: Deskripsi Variabel Sistem Informasi

Petugas	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik	26	21,67%
Baik	60	50%
Sangat Baik	34	28,33%
Jumlah	120	100%
Skor rata-rata = 2,94		

(Sumber: Data Primer Diolah, Lampiran 3)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 0% responden menyatakan pelayanan sistem informasi tergolong sangat tidak baik; 21,67% responden menyatakan pelayanan sistem informasi tergolong tidak baik; 50% responden menyatakan

pelayanan sistem informasi tergolong baik; dan 28,33% responden menyatakan pelayanan sistem informasi tergolong sangat baik.

Rata-rata skor variabel pelayanan sistem informasi yaitu sebesar 2,94. Karena 2,94 berada dalam interval 2,51 – 3,25, maka dapat disimpulkan bahwa, menurut mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini, secara rata-rata pelayanan sistem informasi tergolong Baik.

3. Koleksi

Deskripsi variabel pelayanan koleksi yang diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel V.18: Deskripsi Variabel Koleksi

Petugas	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik	19	15,83%
Baik	87	72,5%
Sangat Baik	14	11,67%
Jumlah	120	100%
Skor rata-rata = 2,97		

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 0% responden menyatakan pelayanan koleksi tergolong sangat tidak baik; 15,83% responden menyatakan pelayanan koleksi tergolong tidak baik; 72,5% responden menyatakan pelayanan koleksi

tergolong baik; dan 11,67% responden menyatakan pelayanan koleksi tergolong sangat baik.

Rata-rata skor variabel pelayanan koleksi yaitu sebesar 2,97. Karena 2,97 berada dalam interval 2,51 – 3,25, maka dapat disimpulkan bahwa, menurut mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini, secara rata-rata pelayanan koleksi tergolong Baik.

4. Promosi

Deskripsi variabel pelayanan promosi yang diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel V.19: Deskripsi Variabel Promosi

Petugas	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	1	0,83%
Tidak Baik	12	10%
Baik	85	70,84%
Sangat Baik	22	18,33%
Jumlah	120	100%
Skor rata-rata = 2,94		

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 0,83% responden menyatakan pelayanan promosi tergolong sangat tidak baik; 10% responden menyatakan pelayanan promosi tergolong tidak baik; 70,84% responden menyatakan pelayanan promosi tergolong baik; dan 18,33% responden menyatakan pelayanan promosi tergolong sangat baik.

Rata-rata skor variabel pelayanan promosi yaitu sebesar 2,94. Karena 2,94 berada dalam interval 2,51 – 3,25, maka dapat disimpulkan bahwa, menurut mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini, secara rata-rata pelayanan promosi tergolong Baik.

5. Fasilitas Pendukung

Deskripsi variabel pelayanan fasilitas pendukung yang diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel V.20: Deskripsi Variabel Fasilitas Pendukung

Petugas	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik	8	6,67%
Baik	93	77,5%
Sangat Baik	19	15,83%
Jumlah	120	100%
Skor rata-rata = 2,94		

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 0% responden menyatakan pelayanan fasilitas pendukung tergolong sangat tidak baik; 6,67% responden menyatakan pelayanan fasilitas pendukung tergolong tidak baik; 77,5% responden menyatakan pelayanan fasilitas pendukung tergolong baik; dan 15,83% responden menyatakan pelayanan fasilitas pendukung tergolong sangat baik.

Rata-rata skor variabel pelayanan fasilitas pendukung yaitu sebesar 2,94. Karena 2,94 berada dalam interval 2,51 – 3,25, maka dapat disimpulkan bahwa, menurut mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini, secara rata-rata pelayanan fasilitas pendukung tergolong Baik.

6. Kepuasan Mahasiswa

Deskripsi variabel kepuasan mahasiswa yang diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel V.21: Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa

Petugas	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik	18	15%
Baik	84	70%
Sangat Baik	18	15%
Jumlah	120	100%
Skor rata-rata = 2,90		

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 0% responden menyatakan kepuasan mahasiswa tergolong sangat tidak baik; 15% responden menyatakan kepuasan mahasiswa tergolong tidak baik; 70% responden menyatakan kepuasan mahasiswa tergolong baik; dan 15% responden menyatakan kepuasan mahasiswa tergolong sangat baik.

Rata-rata skor variabel kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 2,90. Karena 2,90 berada dalam interval 2,51 – 3,25, maka dapat disimpulkan bahwa, menurut mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini, secara rata-rata kepuasan mahasiswa tergolong Baik.

7. Kunjungan Ulang Mahasiswa

Deskripsi variabel kunjungan ulang mahasiswa yang diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel V.22: Deskripsi Variabel Fasilitas Kunjungan Ulang Mahasiswa

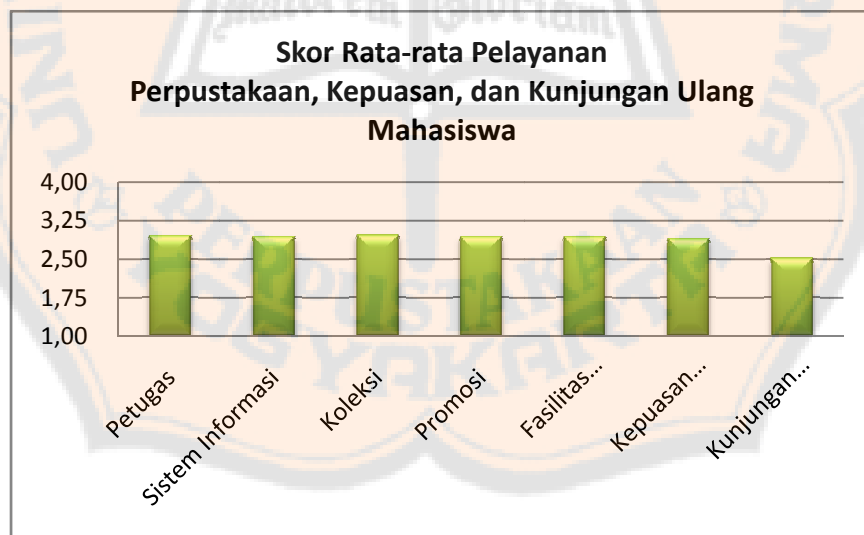
Petugas	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Baik	8	6,67%
Tidak Baik	48	40%
Baik	53	44,16%
Sangat Baik	11	9,17%
Jumlah	120	100%
Skor rata-rata = 2,52		

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 6,67% responden menyatakan kunjungan ulang mahasiswa tergolong sangat tidak baik; 40% responden menyatakan kunjungan ulang mahasiswa tergolong tidak baik; 44,16% responden menyatakan kunjungan ulang mahasiswa tergolong baik; dan 9,17% responden menyatakan kunjungan ulang mahasiswa tergolong sangat baik.

Rata-rata skor variabel kunjungan ulang mahasiswa yaitu sebesar 2,52. Karena 2,52 berada dalam interval 2,51 – 3,25, maka dapat disimpulkan bahwa, menurut mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini, secara rata-rata kunjungan ulang mahasiswa tergolong Baik.

Dari hasil analisis di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan perpustakaan dengan kategori petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung tergolong baik menurut responden. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dan kunjungan ulang mahasiswa juga tergolong baik. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar V.1: Grafik Skor Rata-rata Pelayanan, Kepuasan, Kunjungan Ulang

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 3*)

Keterangan skor:

1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik
1,76 – 2,50	Tidak Baik
2,51 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

E. Pengujian Asumsi Klasik

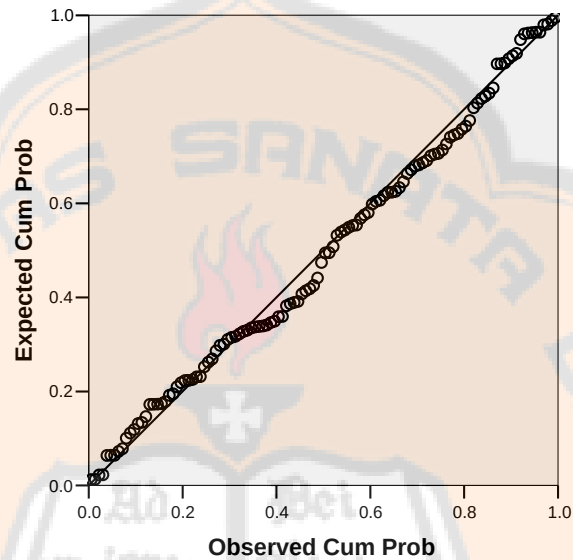
Persamaan regresi yang baik adalah persamaan yang memenuhi asumsi-asumsi sebagai berikut: data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedstisitas, dan tidak terjadi autokorelasi (Sunyoto, 2007). Dalam penelitian ini model regresi akan dilihat sejauh mana persamaan regresi tersebut memenuhi atau tidak memenuhi asumsi-asumsi di atas.

1. Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

Model regresi yang sempurna mensyaratkan variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal (Imam Ghozali, 2006: 110). Hasil analisis data dapat dilihat pada grafik berikut:

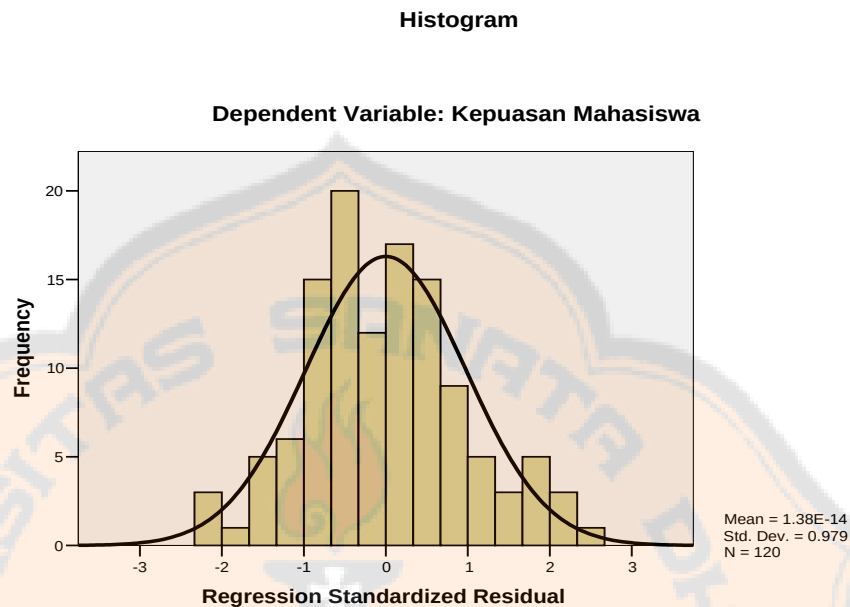
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa



Gambar V.2: Grafik *Normal P-P Plot* Hasil Analisis Uji Normalitas
Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan
Mahasiswa

(Sumber: Data Primer Diolah, Lampiran 5)



Gambar V.3: Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 5*)

Dari hasil pengolahan data diperoleh *normal probability plots* yang menunjukkan berdistribusi normal karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal. Sedangkan dari grafik histogram dapat dilihat bahwa menunjukkan garis kurva normal (menyerupai bentuk lonceng), hal ini berarti data yang diteliti berdistribusi normal. Maka dapat disimpulkan bahwa data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Hasil analisis data untuk uji asumsi klasik multikolinieritas dapat dilihat dalam tabel berikut:

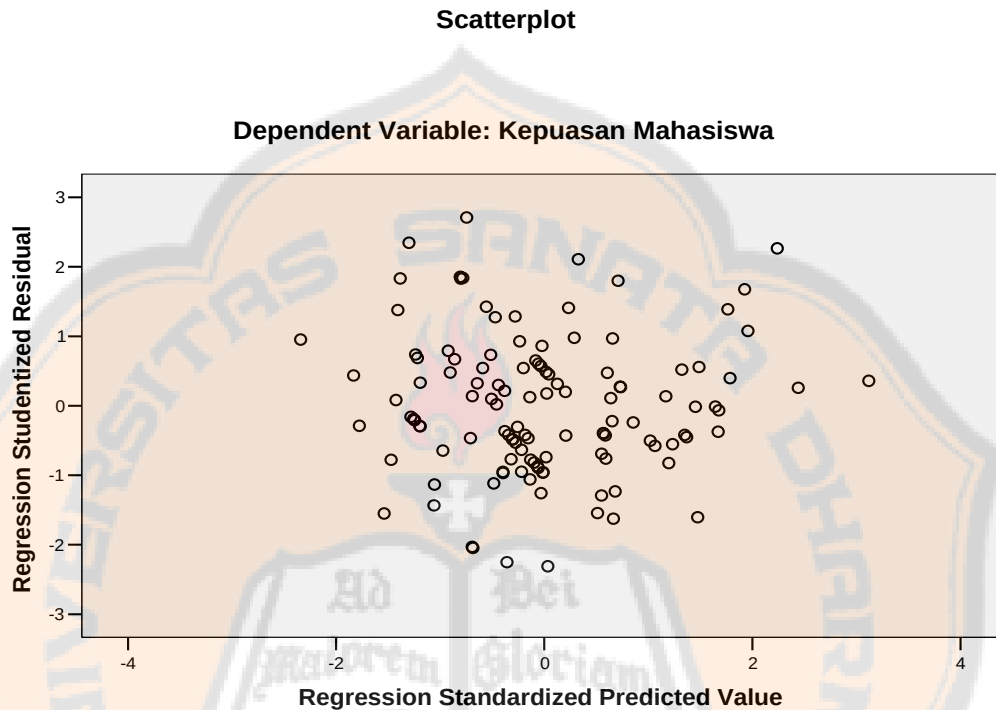
Tabel V.23: Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Petugas	0,665	1,504
Sistem Informasi	0,687	1,457
Koleksi	0,622	1,607
Promosi	0,587	1,704
Fasilitas Pendukung	0,570	1,755

(Sumber: Data Primer Diolah, Lampiran 5)

Model regresi linier tidak mengalami problem multikolinieritas jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai *variance inflation factor* (*VIF*) < 10 (Imam Ghozali, 2006: 92). Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk semua variabel (Petugas, Sistem Informasi, Koleksi, Promosi, dan Fasilitas Pendukung) $> 0,10$ dan nilai *VIF* untuk semua variabel (Petugas, Sistem Informasi, Koleksi, Promosi, dan Fasilitas Pendukung) < 10 . Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari multikolinieritas atau, dengan kata lain, antar variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas



Gambar V.3: *Scatterplot* Hasil Analisis Uji Heterokedastisitas Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 5*)

Grafik *scatter plot* di atas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah garis angka nol, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2006: 107).

4. Hasil Uji Asumsi Klasik Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan *Durbin-Watson (DW)* test. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-Watson (DW)* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Terjadi autokorelasi positif, jika nilai *DW* di bawah -2 ($DW < -2$)
2. Tidak terjadi autokorelasi, jika nilai *DW* berada di antara -2 dan +2 ($-2 \leq DW \leq +2$)
3. Terjadi autokorelasi negatif, jika nilai *DW* di atas +2 ($DW > +2$)

Hasil penelitian untuk uji asumsi klasik autokorelasi dapat dilihat dari *output* berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.851 ^a	.725	.713	.19647	1.906

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Gambar V.4: Ringkasan Hasil Analisis Uji Autokorelasi Dengan Dependensi Variabel Kepuasan Mahasiswa

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 5*)

Dari *output* di atas dapat dilihat bahwa nilai *DW* sebesar 1,906. Karena nilai *DW* berada di antara -2 dan +2 ($-2 < 1,906 < +2$), maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi autokorelasi.

F. Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis untuk menyelesaikan permasalahan ke-empat menggunakan analisis regresi linier berganda. Dalam analisis ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah pelayanan petugas, pelayanan sistem informasi, pelayanan koleksi, pelayanan promosi, dan pelayanan fasilitas pendukung. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) dalam analisis ini adalah kepuasan mahasiswa. Hasil analisis regresi linier berganda tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel V.24: Hasil Analisis Regresi Pengaruh Pelayanan Petugas, Sistem Informasi, Koleksi, Promosi, dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	Koefisien Regresi Baku (β)	t	p
Constant	-0,098			
Petugas	0,105	0,125	2,070	0,041
Sistem Informasi	0,182	0,259	4,363	0,000
Koleksi	0,277	0,285	4,570	0,000
Promosi	0,240	0,267	4,159	0,000
Fasilitas Pendukung	0,212	0,202	3,111	0,002
Variabel Terikat: Kepuasan Mahasiswa N = 120 $R^2 = 0,725$; F = 60,110; p = 0,000				

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 6*)

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas maka dapat ditulis persamaan regresi baku sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots\dots\dots (5.1)$$

$$Y_1 = - 0,098 + 0,105X_1 + 0,182X_2 + 0,277X_3 + 0,240X_4 + 0,212X_5 \dots\dots\dots (5.2)$$

Pengujian hipotesis untuk melihat apakah variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan tingkah laku variabel terikat dilakukan dengan uji keseluruhan atau uji F.

Pengujian Signifikansi Pengaruh Simultan Dengan Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (pelayanan petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung) secara bersama-sama/simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa). Langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Menyusun Hipotesis

H_0 : Petugas, Sistem Informasi, Koleksi, Promosi, dan Fasilitas Pendukung tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a : Petugas, Sistem Informasi, Koleksi, Promosi, dan Fasilitas Pendukung berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Memutuskan Menerima atau Menolak Hipotesis

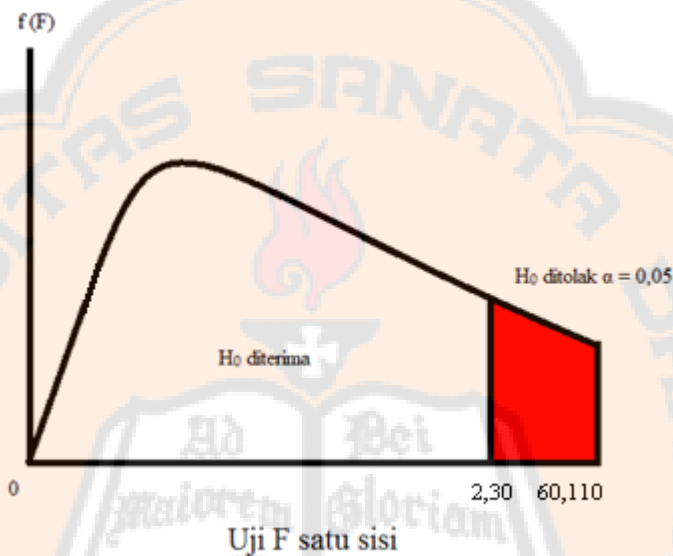
Nilai F_{tabel} dapat diketahui dengan derajat kebebasan (df) $1 = k = 5$, $df\ 2\ (n - k - 1) = 120 - 5 - 1 = 114$ pada $\alpha = 5\%$ diperoleh $F_{\text{tabel}} = 2,30$. Diperoleh nilai $F_{\text{hitung}} = 60,110$ dari hasil pengolahan data.

$F_{\text{hitung}} = 60,110 > F_{\text{tabel}} = 2,30$ dan $P\text{-value } 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Gambar V.5). Hal ini berarti petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil pengujian pengaruh bersama-sama kelima variabel $X1_1$, $X1_2$, $X1_3$, $X1_4$, dan $X1_5$ dengan uji F menghasilkan nilai $F_{\text{hitung}} = 60,110$. Karena nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} (2,30)$ maka kelima variabel bebas (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung) secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat $Y1$ (kepuasan mahasiswa).

Dari hasil analisis regresi berganda kelima variabel bebas diperoleh koefisien determinasi R^2 sebesar 0,725 atau sekitar 72,5% perubahan-perubahan/variasi pada $Y1$ (kepuasan mahasiswa) dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas (petugas, sistem informasi,

koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung), sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.



Gambar V.5: Kurva Uji F Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa
(Sumber: Data Primer Diolah)

Penujian Signifikansi Pengaruh Parsial Dengan Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (petugas/ X_{11} , sistem informasi/ X_{12} , koleksi/ X_{13} , promosi/ X_{14} , dan fasilitas pendukung/ X_{15}) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel

terikat (kepuasan mahasiswa/Y). Langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan dalam kategori Petugas (X_{11}) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_1)

a) Menyusun Hipotesis

H_0 : Petugas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a : Petugas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

b) Memutuskan Menerima atau Menolak Hipotesis

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1 = 120 - 5 - 1 = 114$ pada $\alpha = 5\%$ diperoleh $t_{\text{tabel}} = 2,001$.

Diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 2,070$ dari hasil pengolahan data.

$t_{\text{hitung}} = 2,070 > t_{\text{tabel}} = 2,001$ atau $P\text{-value } 0,041 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Gambar 5.6). H_a diterima berarti petugas (X_{11}) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y_1). Jadi, pelayanan dalam kategori petugas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Pengaruh Pelayanan dalam kategori Sistem Informasi (X_{12}) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_1)

a) Menyusun Hipotesis

H_0 : Sistem informasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a : Sistem informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

b) Memutuskan Menerima atau Menolak Hipotesis

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1 = 120 - 5 - 1 = 114$ pada $\alpha = 5\%$ diperoleh $t_{\text{tabel}} = 2,001$.

Diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 4,363$ dari hasil pengolahan data.

$t_{\text{hitung}} = 4,363 > t_{\text{tabel}} = 2,001$ atau $P\text{-value } 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Gambar 5.6). H_a diterima berarti sistem informasi (X_{12}) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y_1). Jadi, pelayanan dalam kategori sistem informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Pengaruh Pelayanan dalam kategori Koleksi (X_{13}) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_1)

a) Menyusun Hipotesis

H_0 : Koleksi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a : Koleksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

b) Memutuskan Menerima atau Menolak Hipotesis

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dengan derajat kebebasan (df) =
 $n - k - 1 = 120 - 5 - 1 = 114$ pada $\alpha = 5\%$ diperoleh $t_{\text{tabel}} = 2,001$.

Diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 4,570$ dari hasil pengolahan data.

$t_{\text{hitung}} = 4,570 > t_{\text{tabel}} = 2,001$ atau $P\text{-value } 0,000 < 0,05$,
maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Gambar 5.6). H_a diterima berarti
koleksi (X_{13}) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan
mahasiswa (Y_1). Jadi, pelayanan dalam kategori koleksi
berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Pengaruh Pelayanan dalam kategori Promosi (X_{14}) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_1)

a) Menyusun Hipotesis

H_0 : Promosi tidak berpengaruh secara parsial terhadap
kepuasan mahasiswa.

H_a : Promosi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan
mahasiswa.

b) Memutuskan Menerima atau Menolak Hipotesis

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dengan derajat kebebasan (df) =
 $n - k - 1 = 120 - 5 - 1 = 114$ pada $\alpha = 5\%$ diperoleh $t_{\text{tabel}} = 2,001$.

Diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 4,159$ dari hasil pengolahan data.

$t_{hitung} = 4,159 > t_{tabel} = 2,001$ atau *P-value* $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Gambar 5.6). H_a diterima berarti promosi (X_{14}) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y_1). Jadi, pelayanan dalam kategori promosi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

5. Pengaruh Pelayanan dalam kategori Fasilitas pendukung (X_{15}) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y_1)

a) Menyusun Hipotesis

H_0 : Fasilitas Pendukung tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

H_a : Fasilitas Pendukung berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

b) Memutuskan Menerima atau Menolak Hipotesis

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1 = 120 - 5 - 1 = 114$ pada $\alpha = 5\%$ diperoleh $t_{tabel} = 2,001$.

Diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,111$ dari hasil pengolahan data.

$t_{hitung} = 3,111 > t_{tabel} = 2,001$ atau *P-value* $0,002 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Gambar 5.6). H_a diterima berarti fasilitas pendukung (X_{15}) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y_1). Jadi, pelayanan dalam kategori fasilitas

pendukung berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

G. Regresi Linier Sederhana

Pengujian hipotesis untuk menyelesaikan permasalahan ke-lima menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dalam analisis ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah kepuasan mahasiswa. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) dalam analisis ini adalah kunjungan ulang mahasiswa. Hasil analisis regresi linier sederhana tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel V.25: Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kunjungan Ulang Mahasiswa

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	Koefisien Regresi Baku (β)	t	p
Constant	1,214			
Kepuasan Mahasiswa	0,450	0,317	3,635	0,000
Variabel Terikat: Kunjungan Ulang Mahasiswa N = 120 R² = 0,101; F = 13,212; p = 0,000				

(Sumber: Data Primer Diolah, *Lampiran 7*)

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas maka dapat ditulis persamaan regresi baku sebagai berikut:

$$Y_2 = a + bX_2 \dots\dots\dots (5.3)$$

$$Y_2 = 1,214 + 0,450X_2 \dots\dots\dots (5.4)$$

Pengujian hipotesis untuk melihat apakah variabel bebas mampu menjelaskan tingkah laku variabel terikat dilakukan dengan uji t.

Pengujian Signifikansi Pengaruh Simultan Dengan Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (kepuasan mahasiswa) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (kunjungan ulang mahasiswa). Langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Menyusun Hipotesis

H_0 : Kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang mahasiswa.

H_a : Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kunjungan ulang mahasiswa.

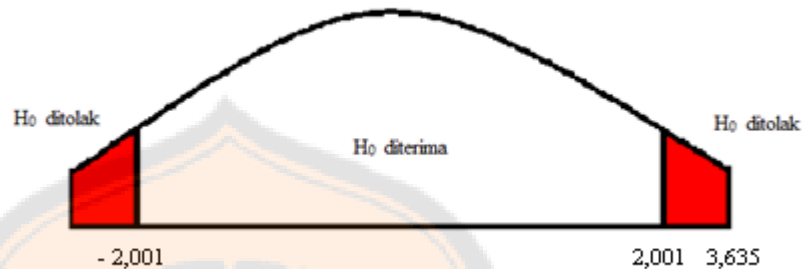
2. Memutuskan Menerima atau Menolak Hipotesis

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1 = 120 - 5 - 1 = 114$ pada $\alpha = 5\%$ diperoleh $t_{tabel} = 2,001$.
Diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,635$ dari hasil pengolahan data.

$t_{hitung} = 3,635 > t_{tabel} = 2,001$ dan $P\text{-value } 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Gambar V.6). Hal ini berarti kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kunjungan ulang mahasiswa.

Hasil pengujian pengaruh variabel bebas (X_2) dengan uji t menghasilkan nilai $t_{hitung} = 3,635$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (2,001)$ maka variabel bebas (kepuasan mahasiswa) mempengaruhi variabel terikat Y_2 (kunjungan ulang mahasiswa).

Dari hasil analisis regresi sederhana diperoleh koefisien determinasi R^2 sebesar 0,101 atau sekitar 10,1% perubahan-perubahan/variasi pada Y_2 (kunjungan ulang mahasiswa) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (kepuasan mahasiswa), sedangkan sisanya sebesar 89,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.



Gambar V.6: Kurva Uji t Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kunjungan Ulang Mahasiswa
(Sumber: Data Primer Diolah)

H. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat kunjung perpustakaan lebih didominasi oleh mahasiswa perempuan (60,83%), semester ke 5 – 8 (72,5%) dengan IPK di atas 3.00 (57,5%) dan berusia 20 – 24 tahun (74,17%). Mahasiswa laki-laki cenderung tidak tertarik untuk mengunjungi perpustakaan, kecuali untuk mengerjakan tugas kuliah yang mengharuskan mereka ke perpustakaan. Begitupun mahasiswa dengan IPK di bawah 3.00. Beberapa studi, salah satunya adalah yang dilakukan oleh Nanang Martono pada mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, mengatakan bahwa secara umum prestasi belajar mahasiswa perempuan lebih baik daripada mahasiswa laki-laki. Sedangkan rentang IPK 3.00 – 4.00 didominasi

oleh mahasiswa perempuan (<http://nanang-martono.blog.unsoed.ac.id>). Maka dari itu, jika dikaitkan dengan penelitian ini, jumlah responden yang didominasi oleh mahasiswa perempuan dan mahasiswa dengan IPK di atas 3.00 dapat dikarenakan secara umum mahasiswa perempuan lebih termotivasi dan bekerja lebih rajin daripada laki-laki, serta perempuan lebih suka membaca daripada laki-laki, sedangkan perolehan IPK di atas 3.00 lebih didominasi oleh mahasiswa perempuan.

Bagi mahasiswa fakultas ekonomi yang juga merupakan kelompok responden dengan persentase sebesar 31,67% dalam penelitian ini, semester 7 dan 8 merupakan semester dimana mereka mulai mengambil mata kuliah Proposal Penelitian/Pengembangan Bisnis yang mengharuskan mereka untuk mencari dan mendapatkan sebanyak mungkin referensi bagi proposal skripsi mereka. Sedangkan mahasiswa fakultas-fakultas lain juga mulai mengerjakan skripsi mereka pada semester 7 atau 8. Maka dari itu, sebagian besar responden perpustakaan berada pada tingkat semester 5 – 8 (72,5%).

Jika dilihat dari bidang studi para responden, kelompok responden dengan bidang studi non-eksak/*social science* menunjukkan persentase yang lebih besar (75,83%) daripada kelompok responden dengan bidang studi eksak/*science* (24,17%). Hal ini dapat dikarenakan sebagian besar responden adalah pengunjung Perpustakaan Mrican (66,67%), sedangkan di Kampus Mrican sendiri fakultas-fakultasnya termasuk dalam bidang studi non-

eksak/*social science*. Maka dari itu, kelompok responden dengan bidang studi non-eksak lebih besar daripada bidang studi eksak.

Berdasarkan frekuensi kunjungan ke perpustakaan, responden penelitian sebagian besar (50,83%) memiliki frekuensi kunjungan kurang dari 1 kali per minggu. Hal ini berarti minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan belum optimal. Walaupun semua variabel pelayanan dan variabel kepuasan mahasiswa tergolong baik, namun terbukti belum maksimal karena minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan bisa dikatakan rendah. Minat kunjung ke perpustakaan yang rendah bisa disebabkan oleh minat baca yang rendah. Berdasarkan data BPS tahun 2006, dapat diketahui bahwa minat baca masyarakat Indonesia masih sangat rendah. Hal ini terbukti karena masyarakat Indonesia belum menjadikan kegiatan membaca sebagai sumber utama untuk mendapatkan informasi (<http://bbppksjogja.depsos.go.id>). Penduduk berumur 10 tahun ke atas lebih memilih menonton tv (85,9%, data BPS tentang indikator sosial budaya tahun 2006) dan/ mendengarkan radio (40,3%, data BPS tentang indikator sosial budaya tahun 2006) daripada membaca koran (23,5%, data BPS tentang indikator sosial budaya tahun 2006).

Sebagian besar responden penelitian merupakan pengunjung Perpustakaan Mrican, dengan persentase sebesar 66,67%. Hal ini dikarenakan Perpustakaan Mrican adalah perpustakaan pusat di Universitas Sanata Dharma, yang berarti merupakan perpustakaan dengan koleksi dan fasilitas yang paling lengkap. Mayoritas responden merupakan mahasiswa dari

fakultas ekonomi dan sastra, sebesar 63,34%, yang berada di wilayah kampus Mrican, sehingga sebagian besar responden merupakan pengunjung Perpustakaan Mrican. Namun, walaupun kedekatan lokasi perpustakaan dengan kampus menjadi faktor yang paling menentukan perpustakaan mana yang dikunjungi oleh mahasiswa, ada sebagian mahasiswa dari Paingan yang merupakan pengunjung kedua perpustakaan (Mrican dan Paingan). Hal ini karena, seperti telah dijelaskan di atas, Perpustakaan Mrican memiliki koleksi dan fasilitas yang lebih lengkap daripada Perpustakaan Paingan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis data yang mengungkapkan bahwa responden dengan bidang studi non-eksak lebih besar jumlahnya daripada bidang studi eksak. Mahasiswa dengan bidang studi non-eksak, yang merupakan mayoritas responden (75,83%), berasal dari Kampus Mrican sehingga mereka cenderung merupakan pengunjung Perpustakaan Mrican.

Melalui penelitian ini, dapat dibuktikan bahwa variabel pelayanan petugas secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Dapat dilihat pula bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa, menurut persepsi responden yang merupakan mahasiswa pengunjung perpustakaan, variabel pelayanan petugas tergolong baik. Sedangkan variabel kepuasan mahasiswa juga tergolong baik. Hal ini berarti pelayanan petugas memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk mewujudkan tujuan umum dari penelitian ini, yaitu menjadikan perpustakaan tempat yang nyaman dan menarik untuk belajar, perpustakaan perlu meningkatkan kualitas

pelayanan petugasnya. Hal ini karena pelayanan petugas masih tergolong baik, belum sangat baik. Jika ingin meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa maka perpustakaan perlu melakukan evaluasi kinerja sumber daya manusianya dan menambah pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan pengunjung perpustakaan, sehingga dapat meningkatkan nilai kualitas pelayanan petugas, yang diketahui berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan petugas yang paling perlu ditingkatkan adalah kecepatan dan kecekatan petugas dalam melayani kebutuhan mahasiswa, karena nilai rata-rata skor pelayanan petugas untuk kuisioner mengenai kecepatan dan kecekatan petugas mendapatkan skor yang paling rendah daripada kuisioner pelayanan petugas yang lain yaitu sebesar 2,73.

Dalam penelitian ini dibuktikan pula bahwa variabel pelayanan sistem informasi, koleksi, dan fasilitas pendukung secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Variabel pelayanan sistem informasi, koleksi, dan fasilitas pendukung masing-masing tergolong baik menurut persepsi responden. Sedangkan diketahui bahwa variabel kepuasan mahasiswa juga tergolong baik menurut persepsi responden. Sehingga kita dapat menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, perpustakaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi, koleksi, dan fasilitas pendukung.

Untuk pelayanan sistem informasi, hasil analisis (*Lampiran 3*) menunjukkan ke-*up-to-date*-an sistem informasi perpustakaan masih harus

ditingkatkan. Hal ini dapat dicapai dengan menyediakan pelayanan sistem informasi yang selalu *up to date*, mudah diakses, dan akurat.

Untuk pelayanan koleksi, perpustakaan perlu menambah jumlah *item* per koleksi yang ada. Hal ini karena skor rata-rata untuk kuisioner mengenai ketersediaan koleksi termasuk rendah (2,54). Menurut mahasiswa, koleksi yang mereka cari tidak selalu tersedia. Ketidaktersediaan koleksi tersebut bisa karena dipinjam oleh orang lain atau belum dikembalikan ke tempat yang seharusnya. Ketidaktersediaan koleksi dapat dihindari dengan menambah jumlah *item* per koleksi sehingga saat koleksi tertentu dipinjam atau belum dikembalikan ke tempatnya, masih tersedia cadangan *item* lain yang sama. Selain itu perpustakaan juga perlu menambah variasi koleksi perpustakaan, seperti ensiklopedi, kamus, *text book*, jurnal, majalah umum, surat kabar, majalah ilmiah, buku-buku peraturan negara, buku-buku sejarah dan budaya (serta bidang-bidang minat khusus lain), bahan bacaan untuk rekreasi intelektual, *file*, *slide*, kaset video, kaset audio, disket, *compact disc*, dan sebagainya. Perpustakaan perlu selalu meng-*up-date* koleksinya sehingga tidak membosankan dan mahasiswa menjadi lebih tertarik untuk mencari atau mendapatkan berbagai sumber informasi dari perpustakaan.

Dalam hal fasilitas pendukung, perpustakaan dapat meningkatkan kualitasnya dengan menjaga jumlah, kebersihan, dan kelestarian fasilitas-fasilitas pendukung. Maksudnya adalah supaya perpustakaan dapat memastikan secara berkala bahwa semua fasilitas yang disediakan bagi

pengunjung perpustakaan mencukupi dari segi jumlah dan kelayakan fungsi fasilitas tersebut. Hal ini supaya para pengunjung dapat dengan nyaman menggunakan dan/ merasakan manfaat dari fasilitas pendukung tersebut. Pelayanan fasilitas pendukung yang mendapatkan skor terendah (2,67) yaitu jumlah komputer di perpustakaan. Sebagian mahasiswa berpendapat bahwa jumlah komputer di perpustakaan masih belum memenuhi kebutuhan mahasiswa. Komputer-komputer yang tersedia juga dirasa belum memberikan performa yang baik. Hal ini juga dapat dilihat dari skor rata-rata responden dalam pernyataan mengenai performa komputer di perpustakaan (2,64). Maka perpustakaan perlu menambah jumlah komputer dan memastikan bahwa komputer-komputer tersebut memberikan performa yang baik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Perpustakaan dapat juga menambah fasilitas yang disediakan, seperti studio fotografi, ruang *audio-visual*, *book club*, dan lain-lain. Dengan menambah fasilitas yang disediakan, akan menambah kepuasan mahasiswa yang pada gilirannya akan menambah ketertarikan mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan.

Variabel pelayanan promosi berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Variabel pelayanan promosi, menurut persepsi responden, tergolong baik. Jika ingin meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa, perpustakaan juga perlu meningkatkan kualitas promosinya. Menurut hasil analisis data, kuisioner yang memiliki skor rata-rata terendah untuk variabel promosi adalah mengenai adanya *event* atau acara yang

menarik minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan (2,33). Skor rata-rata yang termasuk dalam golongan Tidak Baik ini menunjukkan bahwa menurut mahasiswa perpustakaan jarang mengadakan acara yang dapat menarik minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan. Perpustakaan dapat meningkatkan minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan dengan mengadakan acara-acara seperti acara seni dan budaya, dimana acara-acara tersebut tidak selalu harus berkaitan dengan pendidikan, namun bisa juga bertemakan hal-hal lain yang menarik minat mahasiswa seperti musik, teater, fotografi, dan sebagainya. Hal ini dapat dikaitkan dengan fungsi kultural perpustakaan (Sutarno, 2006), yaitu mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat melalui berbagai aktivitas, seperti pameran, pertunjukan, bedah buku, mendongeng, seminar, dan sebagainya. Mahasiswa tidak akan hanya melihat perpustakaan sebagai tempat belajar dan mencari buku tetapi juga sebagai tempat dimana mereka dapat menyalurkan minat dan bakat.

Hal lain yang juga perlu menjadi perhatian adalah keefektifan pendidikan pengguna baru yang biasa diselenggarakan perpustakaan bagi semua mahasiswa baru setiap tahun ajaran baru. Skor rata-rata untuk kuisioner mengenai kepuasan mahasiswa terhadap *event*/acara menarik yang diselenggarakan oleh perpustakaan termasuk Tidak Baik/rendah (2,39). Perpustakaan perlu memanfaatkan acara pendidikan pengguna baru tersebut untuk memperkenalkan perpustakaan dengan cara yang menarik bagi para mahasiswa baru. Hal ini dimaksudkan agar acara tersebut bukan hanya

menjadi acara rutin yang diadakan setiap awal tahun ajaran baru, tetapi dapat menjadi sarana untuk menarik minat kunjung dan minat baca mahasiswa baru di perpustakaan. Acara pendidikan pengguna baru ini seharusnya dikemas menjadi acara yang menarik, seperti pengenalan petugas per departemen (terutama yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan/mahasiswa), *workshop*, *games* atau permainan menarik bagi kelompok-kelompok mahasiswa baru tentang perpustakaan, *sharing* dari para mahasiswa yang bekerja *part-time* di perpustakaan, dan sebagainya.

Variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap variabel kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan. Variabel kepuasan dan kunjungan ulang mahasiswa juga tergolong baik menurut persepsi responden pengguna. Hal ini berarti responden puas dengan pelayanan perpustakaan secara keseluruhan dan melakukan tindakan kunjungan ulang ke perpustakaan. Namun pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan hanya sebesar 10,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hal ini berarti ada faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan, antara lain motivasi, minat/kebutuhan baca, minat/kebutuhan belajar, persepsi, kebiasaan (*habit*), dan sebagainya. Perpustakaan juga perlu memperhatikan

hal-hal tersebut sehingga perpustakaan dapat mengoptimalkan kunjungan ulang para mahasiswa ke perpustakaan.

Perpustakaan perlu memodernisasikan diri dengan menambah fasilitas-fasilitas yang tersedia bagi para mahasiswa, tidak hanya menyediakan berbagai koleksi buku untuk dipinjam atau dibaca. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat berupa tutorial, *workshop*, debat, perlombaan pidato, perlombaan baca puisi, kursus pengenalan bahasa asing, festival musik, fotografi, dan sebagainya.

Perpustakaan perlu memperhatikan hal-hal yang dapat menarik minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan. Tujuannya supaya mahasiswa tidak hanya berpendapat bahwa perpustakaan hanya sebagai tempat baca atau belajar tentang hal-hal yang berkaitan dengan kuliah. Perpustakaan dapat digunakan sebagai tempat untuk mengembangkan pengetahuan tentang seni, budaya, dan hal-hal lain dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan. Semua fasilitas-fasilitas tambahan tersebut juga bertujuan agar minat kunjung mahasiswa tidak hanya meningkat tetapi dapat menjadi kebiasaan (*habit*) para mahasiswa dalam kehidupan studi mereka ke depannya.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan mengenai persentase demografi karakteristik responden untuk menyelesaikan permasalahan pertama pada penelitian ini. Dapat disimpulkan juga mengenai tingkat pelayanan perpustakaan dengan komponen-komponennya berupa petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung untuk menyelesaikan permasalahan ke-dua; serta mengenai tingkat kepuasan dan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan untuk menyelesaikan permasalahan ke-tiga pada penelitian ini. Yang terakhir adalah kesimpulan mengenai pengaruh secara bersama-sama/simultan dan parsial pelayanan perpustakaan dengan komponen-komponennya yaitu petugas (X_{11}), sistem informasi (X_{12}), koleksi (X_{13}), promosi (X_{14}), dan fasilitas pendukung (X_{15}) terhadap kepuasan mahasiswa (Y_1) untuk menyelesaikan permasalahan ke-empat; serta mengenai pengaruh kepuasan mahasiswa (X_2) terhadap kunjungan ulang mahasiswa untuk memecahkan permasalahan ke-lima. Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Demografi karakteristik responden menunjukkan bahwa responden penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan, memiliki IPK di atas 3.00, dan berada di tingkat semester 5 – 8. Kelompok

responden terbesar merupakan kelompok responden dengan bidang studi non-eksak. Dari hasil analisis bisa disimpulkan juga bahwa minat kunjung mahasiswa ke perpustakaan masih tergolong rendah karena responden mayoritas memiliki frekuensi kunjungan ke perpustakaan kurang dari 1 kali per minggu. Dan berdasarkan komposisi jumlah pengunjung di perpustakaan, mahasiswa yang merupakan pengunjung Perpustakaan Mrican jumlahnya lebih banyak daripada pengunjung Perpustakaan Paingan.

2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat pelayanan perpustakaan tergolong baik.
3. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan tergolong baik.
4. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel bebas, yaitu petugas ($X1_1$), sistem informasi ($X1_2$), koleksi ($X1_3$), promosi ($X1_4$), dan fasilitas pendukung ($X1_5$) pada permasalahan ke-empat, berpengaruh signifikan secara simultan/bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa ($Y1$). Hal ini berarti pelayanan perpustakaan, yang dibentuk oleh lima komponen di atas, berpengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa petugas (X_{11}), sistem informasi (X_{12}), koleksi (X_{13}), promosi (X_{14}), dan fasilitas pendukung (X_{15}) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y_1).

5. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel bebas, yaitu kepuasan mahasiswa (X_2) pada permasalahan ke-lima, berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kunjungan ulang mahasiswa (Y_2). Atau, dengan kata lain, kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka ada beberapa saran yang dapat dikemukakan oleh penulis bagi pihak perpustakaan dan bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel pelayanan dengan lima komponennya (petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Maka sebaiknya perpustakaan mengolah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa tersebut dengan lebih baik lagi.

Karena perpustakaan berperan sebagai suatu sistem penyedia dan pengelola informasi bagi sivitas akademika, dan kegiatan perpustakaan adalah melayani kebutuhan informasi sivitas akademika, maka perpustakaan perlu mengevaluasi hasil kinerjanya secara berkala termasuk dalam hal pelayanan mahasiswa. Dalam hal ini pelayanan mahasiswa yang dimaksud adalah pelayanan petugas, sistem informasi, koleksi, promosi, dan fasilitas pendukung.

Perpustakaan perlu meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, terutama dalam hal kelima komponen di atas, supaya mahasiswa dapat menggunakan fasilitas perpustakaan dengan optimal sehingga perpustakaan dapat mewujudkan visi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, yaitu berperan aktif dalam mendukung usaha seluruh sivitas akademika Universitas Sanata Dharma untuk menggali kebenaran, mengembangkan ilmu, dan membina generasi muda dengan dilandasi semangat cinta kasih dan pengabdian pada sesama.

Selain itu, untuk mewujudkan tujuan umum penelitian ini, yaitu menjadikan perpustakaan tempat yang nyaman dan menarik untuk mencari ilmu, perpustakaan perlu menambah fasilitas-fasilitas yang dapat disediakan bagi para mahasiswa. Fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan dapat menarik sekaligus meningkatkan minat kunjung, minat baca, dan minat belajar mahasiswa di perpustakaan.

Fasilitas-fasilitas tersebut dapat berupa studio fotografi, ruang *audio-visual*, *book club*, tutorial, *workshop*, debat, perlombaan pidato, perlombaan baca puisi, kursus pengenalan bahasa asing, festival musik, fotografi dan sebagainya. Tujuannya supaya mahasiswa tidak hanya berpendapat bahwa perpustakaan hanya sebagai tempat baca atau belajar tentang hal-hal yang berkaitan dengan kuliah tetapi juga sebagai tempat mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini diketahui bahwa variabel kepuasan mahasiswa hanya berpengaruh sebesar 10,1% terhadap keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan, sedangkan sisanya sebesar 89,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka penulis sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti tentang variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan kunjungan ulang mahasiswa ke perpustakaan.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian untuk memenuhi tugas skripsi ini terdapat keterbatasan waktu dan tempat. Data penelitian ini hanya diambil pada satu periode tertentu, yaitu September – Oktober 2011, dan hanya menggunakan sampel sebanyak 120 responden

dimana sampel diambil dari pengguna Perpustakaan Universitas Sanata Dharma di Mrican dan Paingan. Maka dari itu hasil penelitian ini tidak dapat digunakan pada waktu dan tempat yang berbeda. Artinya populasi penelitian ini tidak dapat mewakili populasi di tempat yang sama pada periode yang berbeda, atau populasi sejenis pada periode yang sama namun di tempat yang berbeda.

2. Karena penulis menggunakan alat pencarian data primer berupa kuisisioner, maka penulis tidak dapat mendeteksi kebenaran data yang diperoleh. Ada kemungkinan responden memberikan jawaban yang tidak jujur atau yang tidak sesuai dengan keadaan/fakta yang sebenarnya.
3. Penulis belum mempunyai pengalaman dalam menulis karya ilmiah, sehingga skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini terutama dalam mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Edisi 3. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal.
- Ghozali, H. Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan ke-4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko, T. Hani dan Basu Swastha Dharmmesta. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.
- Lasa, H.S. dan Zulaihah Hanum. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Sudjana, dan Tarsito. 1992. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Peneliti*. Edisi ke-3. Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-14. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ke-16. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2007. *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariate: Ringkasan dan Kasus*. Yogyakarta: Amara Books.
- Supranto. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi ke-6. Jakarta: Erlangga.
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

Swastha, Basu dan Irawan. 1985. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:

Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajaemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

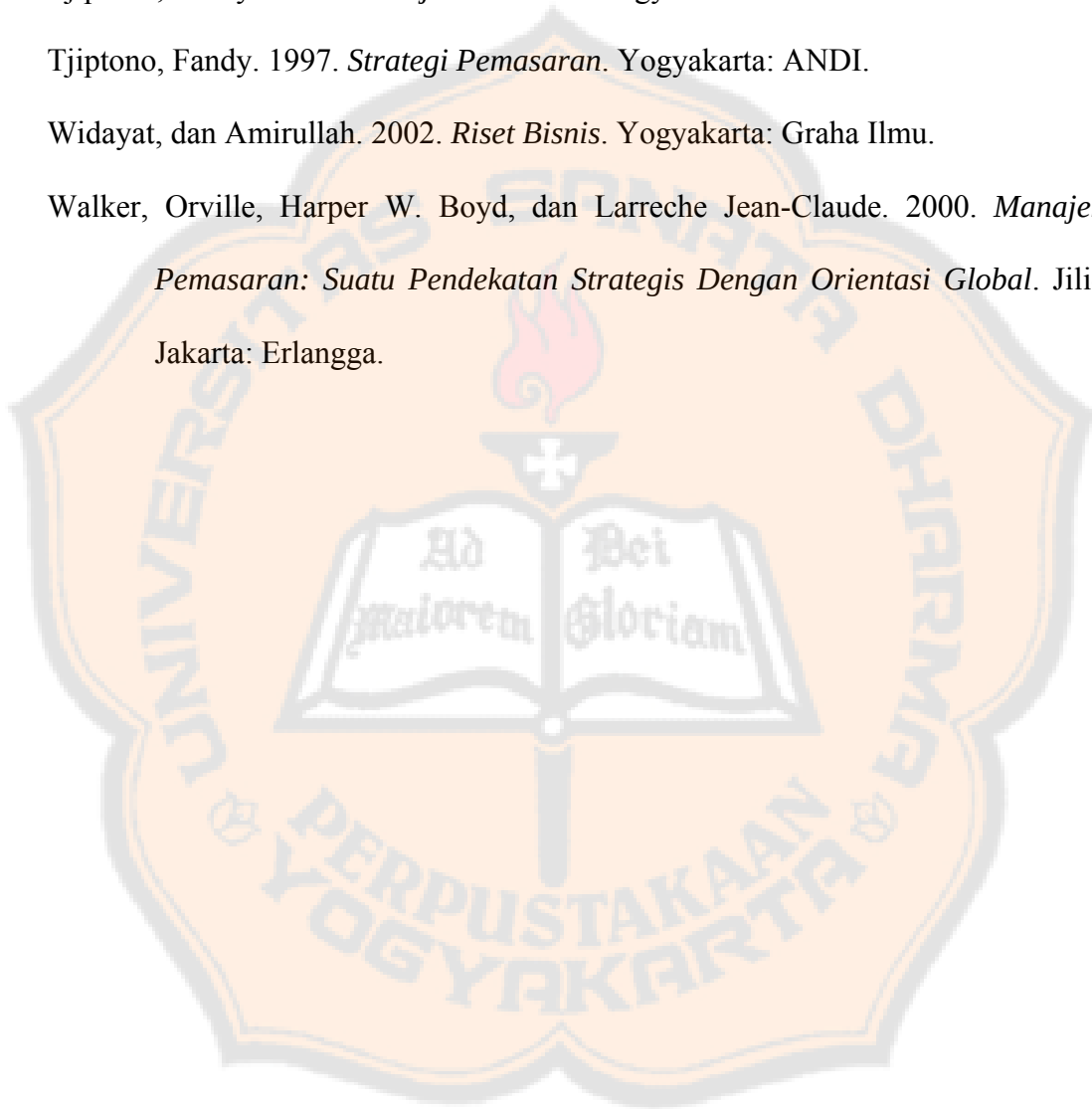
Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Widayat, dan Amirullah. 2002. *Riset Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Walker, Orville, Harper W. Boyd, dan Larreche Jean-Claude. 2000. *Manajemen*

Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global. Jilid 1.

Jakarta: Erlangga.



LAMPIRAN

Lampiran 1: Struktur Organisasi Makro dan Mikro Perpustakaan Universitas Sanata

Dharma

Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian

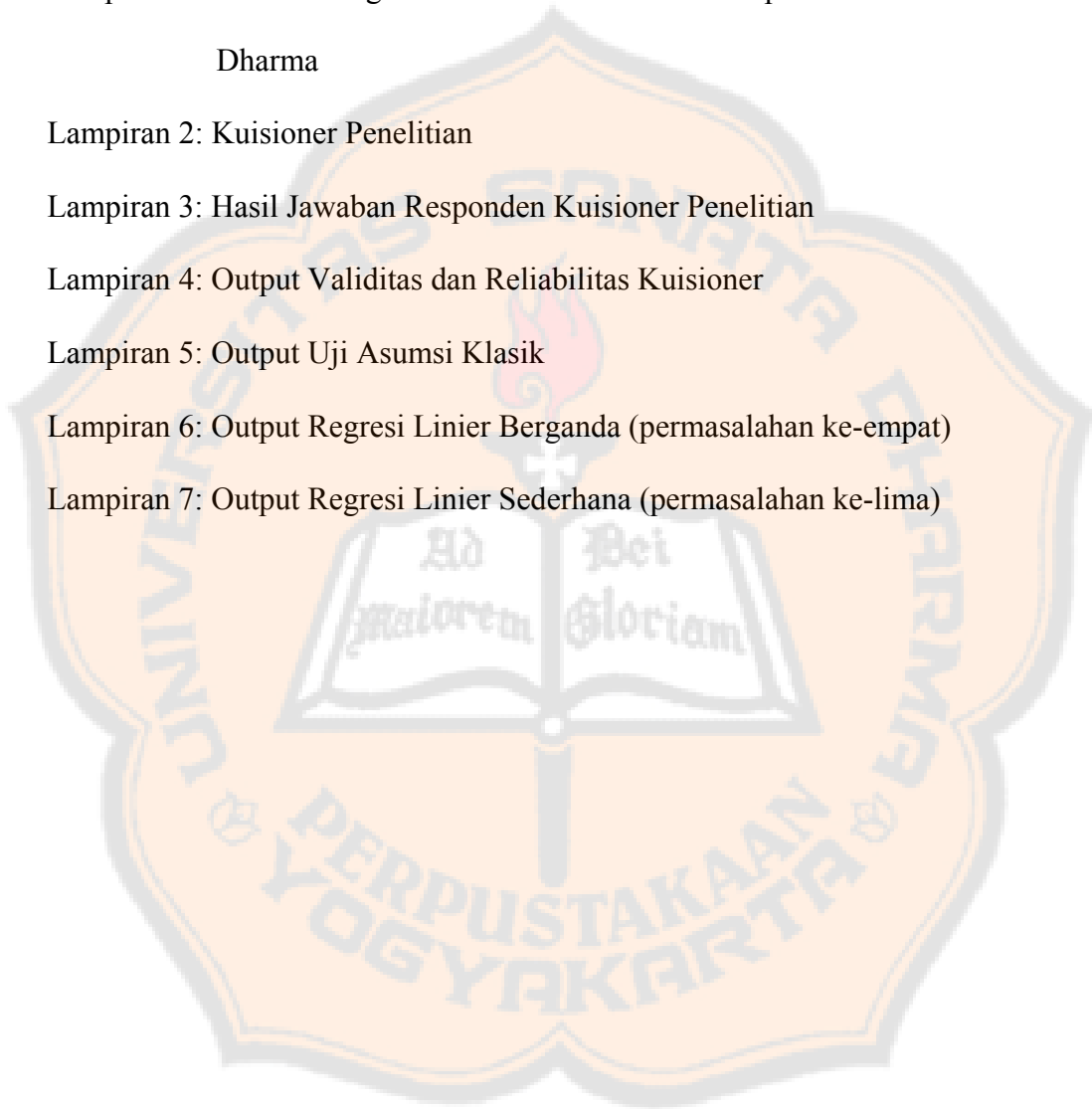
Lampiran 3: Hasil Jawaban Responden Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4: Output Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Lampiran 5: Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6: Output Regresi Linier Berganda (permasalahan ke-empat)

Lampiran 7: Output Regresi Linier Sederhana (permasalahan ke-lima)



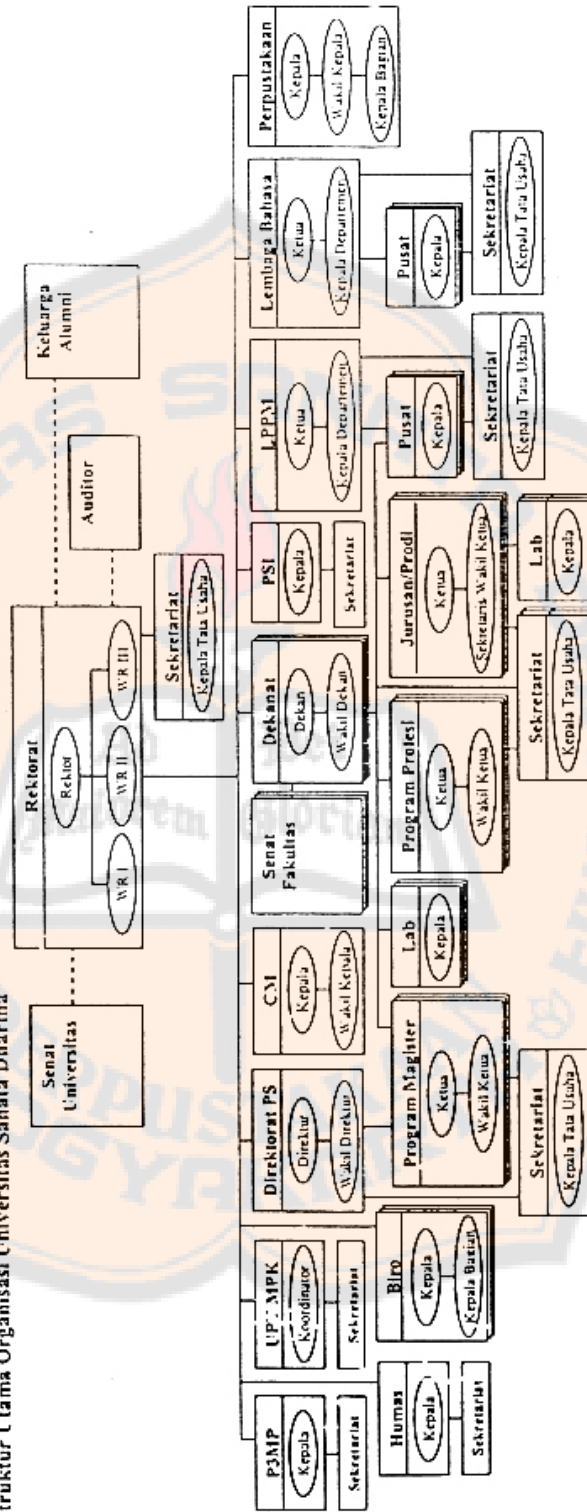
LAMPIRAN 1

Struktur Organisasi Makro dan Mikro
Perpustakaan Universitas Sanata Dharma



Lampiran Keputusan Rektor No.: 194/Rektor/VII/2006 tentang Struktur Organisasi Universitas Sanata Dharma

Struktur Utama Organisasi Universitas Sanata Dharma





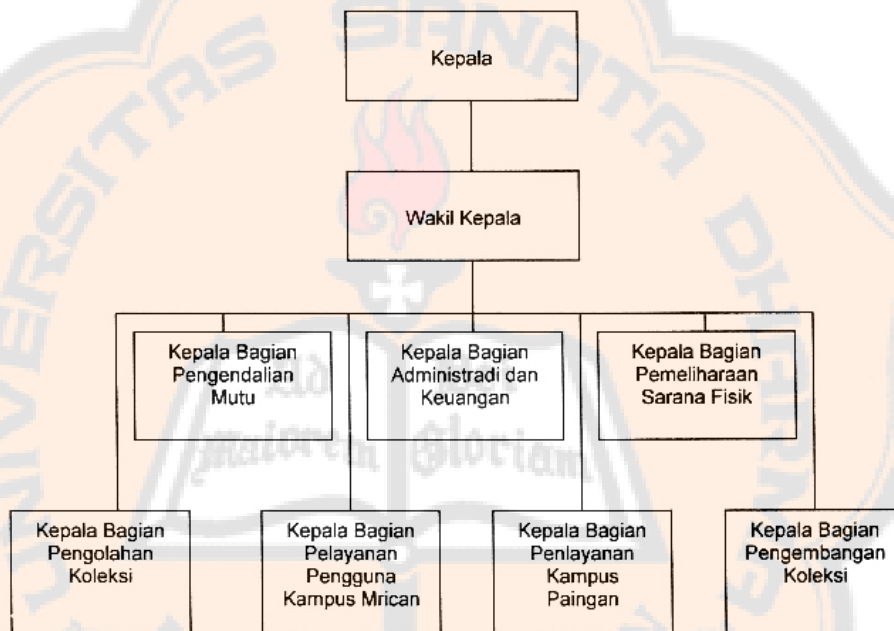
**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SANATA DHARMA**

Kampus II: Jl. Affandi, Mrican, Tromol Pos 29, Yogyakarta 55002
Kampus III: Paingan, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 513301, Ext.1541, Fax. (0274) 562383
www.library.usd.ac.id, e-mail:library@staff.usd.ac.id



Certificate ID09/1282

**STRUKTUR ORGANISASI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SANATA DHARMA
SK.: 270/Rektor/X/2008**





LAMPIRAN 2
Kuisisioner Penelitian



UNIVERSITAS SANATA DHARMA

FAKULTAS EKONOMI

Nomor : 31/Kaprodi Man./633/IX/2011

7 September 2011

Lamp : -----

Hal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Pimpinan
Perpustakaan Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami informasikan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Eleonora Kristyanto
NIM : 082214138
Program Studi : Manajemen
Semester : VII

Akan melaksanakan Penelitian dalam rangka persiapan penyusunan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :

Lokasi : Perpustakaan Universitas Sanata Dharma

Waktu : September - Oktober 2011

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Keputusan Kunjungan Ulang Mahasiswa ke Perpustakaan

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengijinkan mahasiswa di atas untuk melakukan penelitian Mahasiswa di Universitas Sanata Dharma.

Atas perhatian dan ijin yang diberikan kami mengucapkan terima kasih

Hormat kami,
Ketua Program Studi Manajemen



V. Mardi Widyadmono, SE., MBA.

asa
[Signature]
F. Susilo, S.P.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kuisioner Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Mahasiswa, dan Kunjungan Ulang Mahasiswa

I. Lengkapilah pernyataan berikut dan berikan tanda ✓ pada jawaban yang anda pilih!

1. Usia:
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. IPK (Indeks Prestasi Kumulatif):
 - a. <2.00
 - b. 2.00 – 2.75
 - c. 2.76 – 3.00
 - d. 3.01 – 3.50
 - e. >3.50
4. Daerah Asal:
5. Semester Ke-:
6. Fakultas/Prodi:
7. Frekuensi Kunjungan ke perpustakaan USD:
 - a. Kurang dari 1x per minggu
 - b. 1x per minggu
 - c. 2x per minggu
 - d. Lebih dari 2x per minggu
8. Perpustakaan USD yang dikunjungi:
 - a. Mrican
 - b. Paingan

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

II. Berilah tanda ✓ pada pernyataan yang anda pilih.

A. PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

S: Setuju

SS: Sangat Setuju

1) Pelayanan Petugas

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Petugas perpustakaan melayani anda dengan ramah.				
2.	Petugas perpustakaan mudah ditemui di tempat/pos kerja mereka masing-masing.				
3.	Petugas perpustakaan siap membantu anda mengatasi masalah/kesulitan di perpustakaan saat anda memintanya (misal: kesulitan menemukan referensi, dsb).				
4.	Petugas perpustakaan membantu menyelesaikan masalah/kesulitan anda dengan cepat dan cekatan.				
5.	Petugas perpustakaan membantu anda hingga masalah/kesulitan anda terselesaikan dengan baik.				

2) Sistem Informasi

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Sistem informasi (komputer, <i>database</i> , petunjuk-petunjuk letak referensi) yang tersedia di perpustakaan mudah diakses.				
2.	Sistem informasi (komputer, <i>database</i> , petunjuk-petunjuk letak referensi) yang tersedia di perpustakaan selalu <i>up to date</i> .				
3.	Sistem informasi (komputer, <i>database</i> , petunjuk-petunjuk letak referensi) yang tersedia di perpustakaan dapat membantu saya menemukan referensi yang saya cari dengan tepat.				

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3) Koleksi

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Koleksi referensi di perpustakaan sudah lengkap dan bervariasi.				
2.	Referensi yang saya cari di perpustakaan selalu tersedia saat anda mencarinya.				
3.	Perpustakaan perlu menambah jumlah per item koleksi.				
4.	Kondisi kelestarian koleksi referensi di perpustakaan terjaga dengan baik (misal: tidak sobek/koyak, berfungsi dengan baik, koleksi lama/usang masih dalam keadaan baik, dsb.)				

4) Promosi

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Penampilan gedung perpustakaan USD menarik untuk dikunjungi.				
2.	Tata letak/layout perpustakaan USD mendukung proses belajar yang nyaman dan menyenangkan.				
3.	Pendidikan pengguna baru yang diselenggarakan oleh perpustakaan USD (pada saat inisiasi mahasiswa baru) menyebabkan saya sering berkunjung ke perpustakaan.				
4.	Perpustakaan USD menjadi tempat yang nyaman dan menarik sebagai tempat belajar dan berdiskusi, baik sendiri maupun bersama teman-teman.				
5.	Perpustakaan USD sering mengadakan <i>event</i> /acara yang menarik minat kunjung bagi para mahasiswa.				

5) Fasilitas Pendukung

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Jumlah meja dan kursi di perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan mahasiswa.				
2.	Meja dan kursi di perpustakaan nyaman untuk belajar.				
3.	Jumlah dan luas ruang diskusi di perpustakaan mencukupi kebutuhan mahasiswa.				

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4.	Ruang diskusi di perpustakaan nyaman untuk melakukan diskusi.				
5.	Jumlah komputer di perpustakaan mencukupi kebutuhan mahasiswa.				
6.	Komputer di perpustakaan memberikan performa yang baik.				
7.	Jumlah komputer dengan fasilitas internet di perpustakaan mencukupi kebutuhan mahasiswa.				
8.	Komputer dengan fasilitas internet memberikan performa yang baik.				
9.	WiFi di perpustakaan memberikan performa yang baik.				
10.	Jasa <i>photocopy</i> di perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan mahasiswa.				
11.	<i>Air conditioner</i> /pendingin ruangan di perpustakaan mendukung kenyamanan pengguna perpustakaan.				
12.	<i>Toilet/WC</i> di perpustakaan berfungsi dengan baik.				
13.	<i>Toilet/WC</i> di perpustakaan dalam keadaan bersih dan terawat.				
14.	Majalah dinding di perpustakaan menarik untuk dibaca.				
15.	Majalah dinding di perpustakaan <i>up to date</i> .				
16.	Papan pengumuman di perpustakaan memiliki letak yang strategis.				
17.	Papan pengumuman di perpustakaan <i>up to date</i> .				

B. KEPUASAN MAHASISWA

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

SP : Sangat Puas

No.	Pernyataan	STP	TP	P	SP
1.	Kepuasan saya terhadap keramahan pelayanan petugas perpustakaan USD.				
2.	Kepuasan saya terhadap kecepatan pelayanan petugas perpustakaan USD.				
3.	Kepuasan saya terhadap ketepatan pelayanan petugas perpustakaan USD.				
4.	Kepuasan saya terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi yang disediakan oleh perpustakaan USD dalam menemukan referensi.				

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5.	Kepuasan saya terhadap kecepatan sistem informasi yang disediakan oleh perpustakaan USD dalam menemukan referensi yang dicari.				
6.	Kepuasan saya terhadap ketepatan sistem informasi yang disediakan oleh perpustakaan USD dalam menemukan referensi yang dicari.				
7.	Kepuasan saya terhadap kelengkapan koleksi yang tersedia di perpustakaan USD.				
8.	Kepuasan saya terhadap ketersediaan koleksi di perpustakaan USD.				
9.	Kepuasan saya terhadap jumlah koleksi yang tersedia di perpustakaan USD.				
10.	Kepuasan saya terhadap kondisi kelestarian koleksi yang tersedia di perpustakaan.				
11.	Kepuasan saya terhadap penampilan gedung perpustakaan USD.				
12.	Kepuasan saya terhadap tata letak/layout perpustakaan USD.				
13.	Kepuasan saya terhadap pendidikan pengguna baru yang diselenggarakan oleh perpustakaan USD (pada saat inisiasi mahasiswa baru).				
14.	Kepuasan saya terhadap macam <i>event</i> /acara yang diadakan oleh perpustakaan USD untuk menarik minat kunjung mahasiswa.				
15.	Kepuasan saya terhadap kelengkapan fasilitas pendukung di perpustakaan.				
16.	Kepuasan saya terhadap kondisi fasilitas pendukung di perpustakaan.				
17.	Kepuasan saya terhadap jumlah fasilitas pendukung di perpustakaan.				

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

C. KUNJUNGAN ULANG MAHASISWA

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya berkunjung ke perpustakaan USD lebih dari 2x dalam seminggu.				
2.	Saya memiliki jadwal rutin untuk berkunjung ke perpustakaan USD.				
3.	Jika saya memiliki waktu luang di antara jam pelajaran, perpustakaan USD menjadi salah satu tempat yang saya tuju.				
4.	Jika saya mencari referensi tugas, perpustakaan USD menjadi salah satu tempat yang saya tuju.				
5.	Jika saya akan belajar, perpustakaan USD menjadi salah satu tempat yang saya tuju.				
6.	Jika saya mencari referensi di luar tugas kuliah, perpustakaan USD menjadi salah satu tempat yang saya tuju.				
7.	Saya tertarik untuk mengikuti <i>event</i> /acara yang diadakan oleh perpustakaan USD.				



LAMPIRAN 3

Hasil Jawaban Responden Kuisisioner Penelitian

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

NO	USIA	JENIS KELAMIN	IPK	DAERAH ASAL	SEMESTER	FAKULTAS/PRODI
1	20	A	B	PEKANBARU	5	EKO/AKUN
2	20	A	E	MUNTILAN	5	EKO/MAN
3	22	A	C	PALEMBANG	7	EKO/MAN
4	20	B	D	MANADO	7	EKO/AKUN
5	21	A	D	YOGYAKARTA	7	FARMASI
6	21	A	D	LAMPUNG	7	EKO/MAN
7	21	A	D	LAMPUNG	7	EKO/MAN
8	21	A	D	MAGELANG	7	EKO/AKUN
9	21	A	D	YOGYAKARTA	5	EKO/AKUN
10	20	B	D	YOGYAKARTA	5	EKO/MAN
11	21	B	C	TASIKMALAYA	7	EKO/AKUN
12	21	B	B	NGAWI	7	EKO/AKUN
13	22	B	C	KLATEN	7	EKO/AKUN
14	22	B	C	PONTIANAK	7	EKO/AKUN
15	20	B	C	PALEMBANG	7	EKO/AKUN
16	21	A	E	TANGERANG	7	EKO/AKUN
17	20	A	D	DURI, RIAU	7	EKO/AKUN
18	21	A	B	BANTUL	7	EKO/AKUN
19	21	A	B	YOGYAKARTA	7	FARMASI
20	21	A	B	YOGYAKARTA	7	FARMASI
21	22	B	E	KULONPROGO	7	FKIP/PEND. SEJARAH
22	23	B	C	LAMPUNG	9	FKIP/PBI
23	21	B	D	LAMPUNG	9	FKIP/BK
24	25	A	B	YOGYAKARTA	11	EKO/MAN
25	25	A	B	YOGYAKARTA	7	EKO/AKUN
26	23	B	D	YOGYAKARTA	9	FKIP/PAK
27	22	B	D	YOGYAKARTA	9	FKIP/PAK
28	19	B	C	YOGYAKARTA	3	FKIP/PAK
29	20	B	D	PURWOREJO	8	FKIP/PAK
30	21	B	B	YOGYAKARTA	7	EKO/AKUN
31	21	B	C	YOGYAKARTA	7	EKO/AKUN
32	21	A	D	SLEMAN	7	EKO/MAN
33	22	B	D	MUNTILAN	7	EKO/MAN
34	24	A	D	AMBARAWA	5	FKIP/PGSD
35	27	B	D	YOGYAKARTA	11	FKIP/PBI
36	24	A	B	BEKASI	13	FKIP/PBI
37	23	A	B	YOGYAKARTA	9	EKO/MAN
38	17	B		PURBALINGGA	1	FKIP/PGSD
39	19	B		BANTUL	1	FKIP/PGSD
40	19	B		PURWOREJO	1	FKIP/PGSD
41	21	A	E	SUMATERA UTARA	7	EKO/MAN
42	20	A	E	YOGYAKARTA	5	EKO/MAN
43	20	B	D	YOGYAKARTA	5	EKO/MAN
44	20	B	D	YOGYAKARTA	5	EKO/MAN
45	21	A	B	YOGYAKARTA	7	EKO/AKUN
46	22	A	B	KLATEN	7	EKO/AKUN
47	21	B	E	YOGYAKARTA	7	EKO/AKUN
48	21	B	B	SOLO	10	EKO/AKUN
49	19	B	D	TEMANGGUNG	3	FKIP/PBI
50	18	B	E	BANGKA BELITUNG	3	FKIP/PBI

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

51	19	B	B	LAMPUNG	9	FKIP/PBI
52	20	B	C	CIREBON	5	FKIP/PEND. EKONOM
53	20	B	D	BOGOR	5	EKO/AKUN
54	21	B	D	BANYUWANGI	7	FKIP/PGSD
55	21	B	D	PONTIANAK	10	PSIKOLOGI
56	19	B	D	PONTIANAK	3	FARMASI
57	20	B	D	KEBUMEN	5	FKIP/PBI
58	19	B	C	BOGOR	5	EKO/AKUN
59	20	A	C	LUMAJANG, JATIM	3	FKIP/PBI
60	20	B	D	MAGELANG	5	SAINS DAN TEKNOLO
61	20	A	B	YOGYAKARTA	5	EKO/AKUN
62	20	B	E	JAYAPURA	5	FST/TI
63	19	B	C	BALIKPAPAN	5	FST/TI
64	19	A	D	MAGELANG	5	FST/TI
65	20	B	C	BOJONEGORO	5	FKIP/PBI
66	20	B	D	YOGYAKARTA	5	FST/TI
67	20	B	C	KLATEN	5	FST/TI
68	20	B	D	SOLO	5	FST/TI
69	20	B	E	SOLO	5	FST/TI
70	21	A	C	SOLO	5	FST/TI
71	19	A	B	JAKARTA	5	FST/TI
72	20	A	B	KLATEN	5	FST/TI
73	20	A	E	YOGYAKARTA	5	FST/TI
74	19	B	B	MALANG, JATIM	5	FST/TI
75	20	B	D	YOGYAKARTA	5	FST/TI
76	20	B	D	BOJONEGORO	5	FST/TI
77	20	B	D	BLORA, JATENG	5	FST/TI
78	20	B	E	KALBAR	5	FST/TI
79	20	B	E	SLEMAN	5	FST/TI
80	20	A	D	KARAWANG, JABAR	5	FST/TI
81	24	B	D	BOYOLALI	5	SASTRA/SASTRA ING
82	20	A	C	SOLO	5	SASTRA/SASTRA ING
83	20	A	D	TANA TORAJA	5	SASTRA/SASTRA ING
84	20	B	D	SOLO	5	SASTRA/SASTRA ING
85	20	A	C	YOGYAKARTA	5	SASTRA/SASTRA ING
86	22	A	D	BALIKPAPAN	5	SASTRA/SASTRA ING
87	19	A	E	PEKALONGAN	5	SASTRA/SASTRA ING
88	20	B	B	YOGYAKARTA	5	SASTRA/SASTRA ING
89	19	A	D	KENDARI, SULTENG	5	SASTRA/SASTRA ING
90	19	A	D	MAGELANG	5	SASTRA/SASTRA ING
91	24	A	B	SUMSEL	12	FKIP/PBI
92	21	A	D	YOGYAKARTA	7	EKO/AKUN
93	20	B	C	BLORA, JATENG	5	FKIP/PEND. BIO
94	20	B	C	PONTIANAK	7	FARMASI
95	20	B	C	YOGYAKARTA	5	FKIP/PAK
96	21	B	D	WONOSARI	7	FKIP/PEND. MAT
97	21	B	D	BUKITTINGGI	7	FARMASI
98	20	B	E	SINTANG, KALBAR	7	FKIP/PEND. SEJARAH
99	20	B	D	PEMALANG, JATIM	5	PSIKOLOGI
100	20	B	D	YOGYAKARTA	3	FARMASI
101	21	B	D	MAGELANG	7	FKIP/PBSID

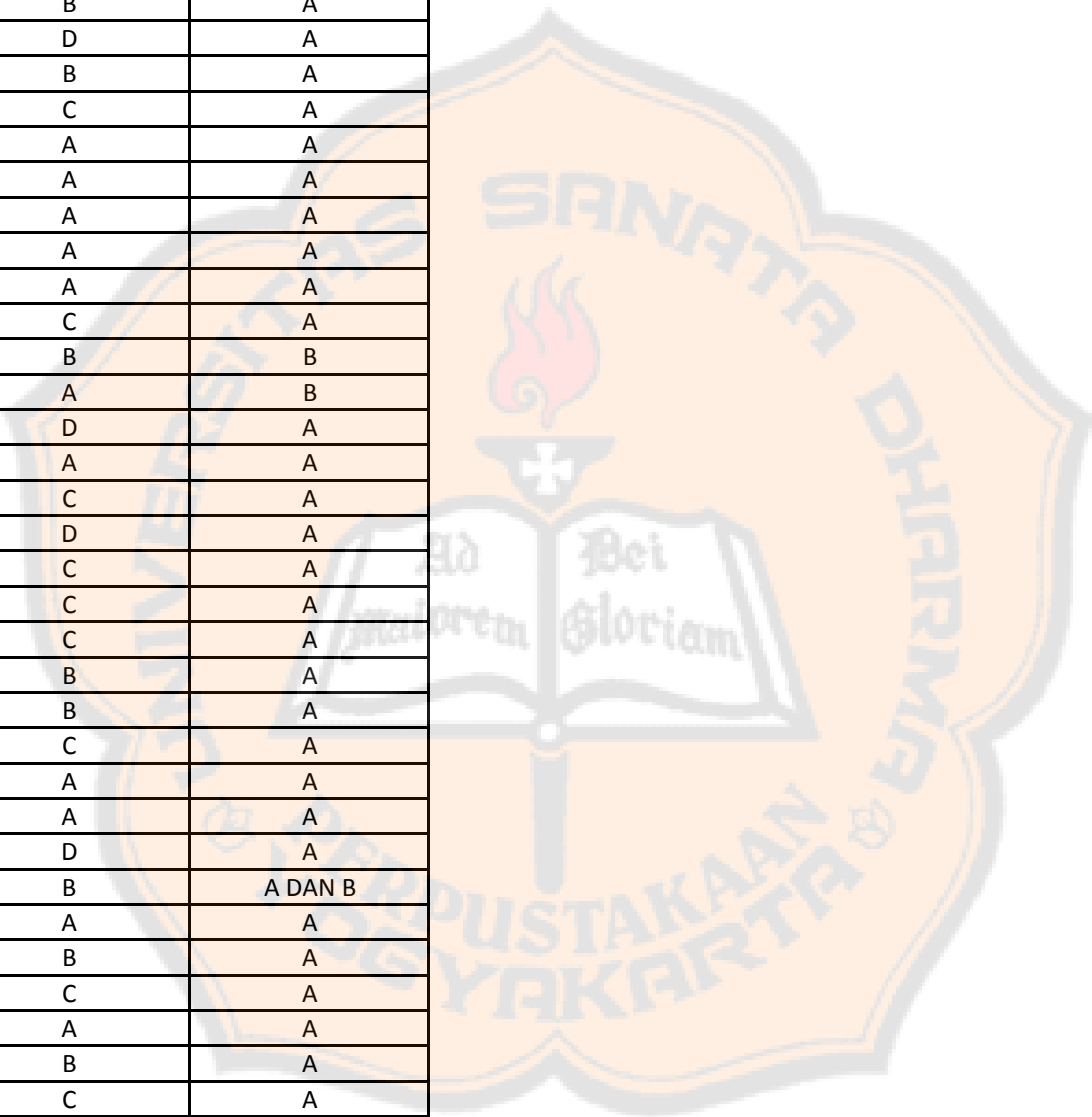
PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

102	22	B	D	YOGYAKARTA	9	PSIKOLOGI
103	20	B	B	SLEMAN	3	FKIP/PAK
104	20	A	B	KULON PROGO	5	EKO/MAN
105	19	A	D	SRAGEN, JATENG	5	FKIP/BK
106	18	A	E	SEMARANG	3	FARMASI
107	19	A	C	KLATEN	3	FKIP/PBI
108	19	B	D	SRAGEN, JATENG	3	FKIP/PEND. BIO
109	19	B	E	MAGELANG	5	FST/TI
110	18	B	C	MAGELANG	3	FKIP/PEND. MAT
111	19	B	C	MERTOYUDAN	3	PSIKOLOGI
112	18	A	C	PEMALANG, JATIM	3	PEND. KEKHUSUSAN
113	19	A	E	YOGYAKARTA	3	FARMASI
114	21	B	D	SALATIGA	7	SASTRA/SASTRA ING
115	21	A		SOLO	3	FKIP/PBI
116	19	B	D	BEKASI	3	FKIP/PBI
117	20	B	D	KEDIRI, JATIM	5	FKIP/PBI
118	21	B	E	MUNTILAN	5	FKIP/PBI
119	19	B	E	PALEMBANG	5	FKIP/PBI
120	19	B	B	KALBAR	3	FKIP/PBI



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

FREKUENSI/MGU	PERPUSTAKAAN
A	A
B	A
A	A
B	A
B	B
B	A
C	A
A	A
B	A
D	A
B	A
C	A
A	A
A	A
A	A
A	A
A	A
A	A
C	A
B	B
A	B
D	A
A	A
C	A
D	A
C	A
C	A
C	A
B	A
B	A
C	A
A	A
A	A
A	A
D	A
B	A DAN B
A	A
B	A
C	A
A	A
B	A
C	A
D	A
A	A
A	A
B	A
B	A
B	A
B	A
C	A
B	A
A	A

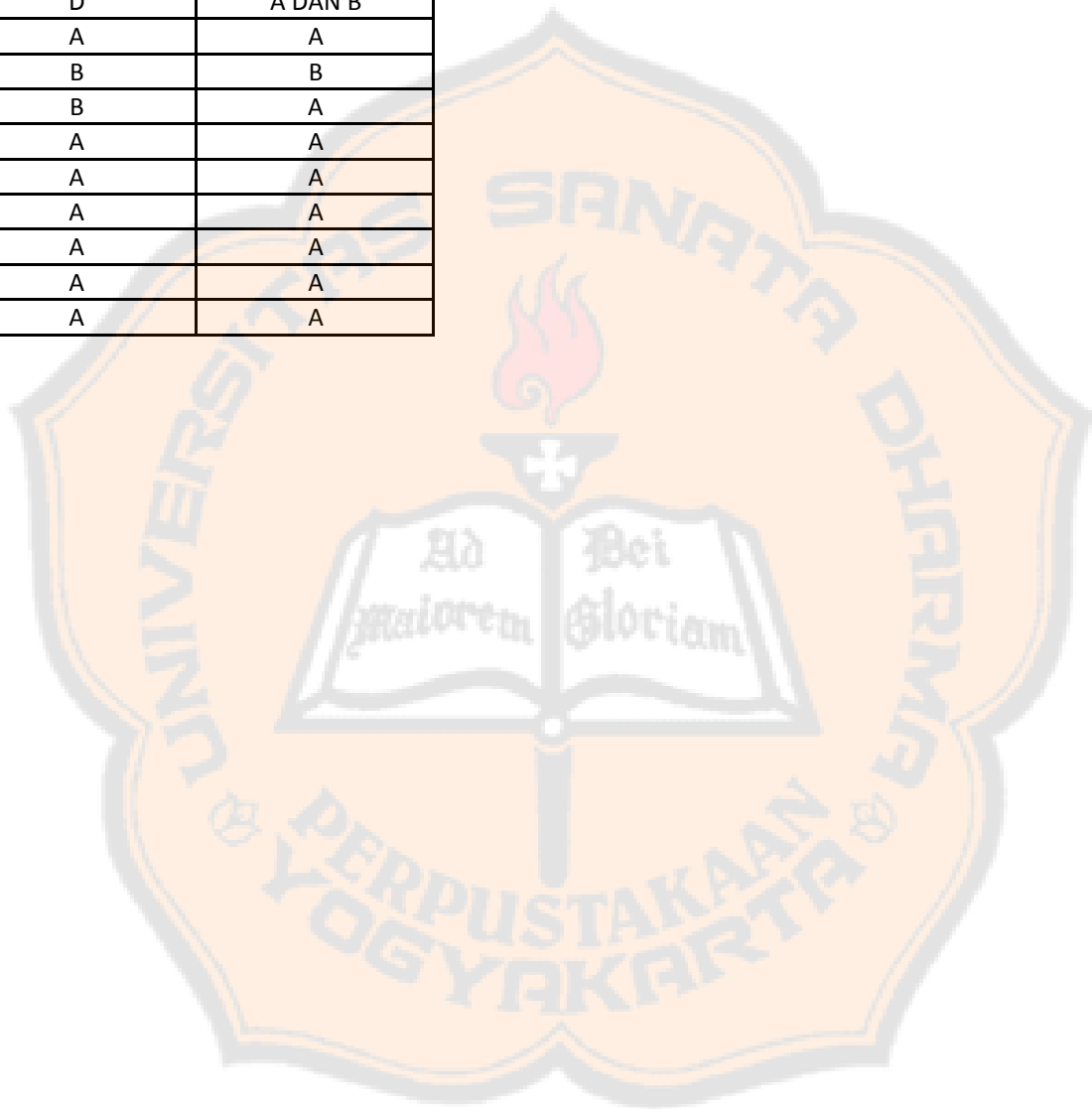


PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

A	A
A	A
B	A
B	A
D	A DAN B
B	B
A	A
A	A
A	A
A	B
A	A
A	B
A	B
A	B
A	A
A	B
A	B
A	B
A	B
C	B
A	B
A	B
A	B
A	B
B	B
B	B
A	B
A	B
D	B
A	B
B	A
A	A
A	A
B	A
A	A
A	A
D	A
A	A DAN B
B	A
A	A
A	A
A	A
A	B
D	B
C	A
A	B
B	B
D	A
D	B
D	B
D	A

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

D	B
A	A
A	A
D	A DAN B
B	B
B	A
A	B
A	B
A	B
D	A DAN B
A	A
B	B
B	A
A	A
A	A
A	A
A	A
A	A
A	A
A	A



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No.	PETUGAS						
	1	2	3	4	5	X1	Σ
1	2	3	3	3	3	2,80	14
2	3	3	3	2	3	2,80	14
3	4	3	2	2	2	2,60	13
4	3	3	3	3	2	2,80	14
5	3	3	3	2	3	2,80	14
6	3	3	3	3	3	3,00	15
7	3	3	3	3	3	3,00	15
8	3	2	2	2	2	2,20	11
9	4	4	3	3	4	3,60	18
10	3	3	3	3	3	3,00	15
11	3	3	3	3	3	3,00	15
12	3	3	2	2	2	2,40	12
13	4	4	4	4	3	3,80	19
14	3	2	2	2	3	2,40	12
15	4	4	3	3	3	3,40	17
16	3	3	3	3	2	2,80	14
17	3	3	2	2	2	2,40	12
18	3	4	4	3	3	3,40	17
19	3	3	3	3	3	3,00	15
20	2	2	3	2	3	2,40	12
21	3	4	4	3	4	3,60	18
22	3	4	3	3	3	3,20	16
23	3	4	4	3	3	3,40	17
24	3	3	4	3	4	3,40	17
25	3	4	3	3	3	3,20	16
26	4	4	4	3	4	3,80	19
27	3	4	4	3	3	3,40	17
28	2	3	3	3	3	2,80	14
29	2	3	3	3	2	2,60	13
30	3	2	2	3	3	2,60	13
31	3	3	3	2	2	2,60	13
32	4	3	3	3	3	3,20	16
33	3	3	3	4	4	3,40	17
34	3	3	3	3	2	2,80	14
35	4	3	4	4	4	3,80	19
36	3	3	3	3	3	3,00	15
37	3	4	3	3	3	3,20	16
38	3	3	3	3	3	3,00	15
39	3	3	3	3	3	3,00	15
40	3	3	3	3	3	3,00	15
41	3	3	2	2	2	2,40	12
42	3	3	2	2	2	2,40	12
43	3	4	3	2	3	3,00	15
44	3	3	2	3	2	2,60	13
45	3	3	3	3	3	3,00	15
46	3	3	3	3	3	3,00	15
47	3	3	3	3	3	3,00	15
48	3	3	3	2	2	2,60	13

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

49	3	3	3	3	3	3,00	15
50	2	3	3	3	3	2,80	14
51	3	4	4	4	4	3,80	19
52	3	3	3	2	2	2,60	13
53	3	3	2	2	3	2,60	13
54	4	4	4	3	3	3,60	18
55	3	3	3	3	4	3,20	16
56	2	3	3	2	3	2,60	13
57	3	4	3	3	3	3,20	16
58	4	3	2	2	3	2,80	14
59	3	3	3	3	3	3,00	15
60	3	3	3	3	3	3,00	15
61	3	3	3	3	3	3,00	15
62	3	3	3	2	3	2,80	14
63	3	3	3	3	2	2,80	14
64	4	3	3	3	3	3,20	16
65	4	4	4	3	3	3,60	18
66	3	3	1	3	3	2,60	13
67	3	3	3	3	3	3,00	15
68	2	2	2	2	2	2,00	10
69	2	2	3	2	2	2,20	11
70	3	3	3	3	3	3,00	15
71	2	3	3	3	3	2,80	14
72	2	3	3	3	3	2,80	14
73	3	4	3	3	3	3,20	16
74	3	3	2	2	2	2,40	12
75	3	4	3	3	3	3,20	16
76	4	4	4	3	3	3,60	18
77	3	3	3	3	3	3,00	15
78	3	3	3	3	3	3,00	15
79	3	2	3	3	2	2,60	13
80	3	1	2	2	3	2,20	11
81	3	4	3	2	2	2,80	14
82	2	3	2	2	3	2,40	12
83	3	3	3	2	2	2,60	13
84	2	3	3	2	3	2,60	13
85	2	3	3	2	2	2,40	12
86	3	3	3	2	3	2,80	14
87	3	4	4	3	3	3,40	17
88	3	3	2	2	2	2,40	12
89	4	4	3	3	3	3,40	17
90	3	3	4	3	3	3,20	16
91	3	2	2	3	3	2,60	13
92	3	3	3	2	2	2,60	13
93	3	4	4	3	3	3,40	17
94	3	3	3	3	3	3,00	15
95	4	3	3	3	3	3,20	16
96	4	4	3	3	3	3,40	17
97	3	4	4	3	2	3,20	16
98	4	3	4	4	4	3,80	19
99	4	4	4	4	4	4,00	20

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

100	3	3	3	3	3	3,00	15
101	4	4	4	4	4	4,00	20
102	2	4	3	3	3	3,00	15
103	3	3	3	2	2	2,60	13
104	3	3	3	3	3	3,00	15
105	2	3	3	2	3	2,60	13
106	3	3	3	2	3	2,80	14
107	3	3	3	2	2	2,60	13
108	2	3	3	2	3	2,60	13
109	3	3	2	1	1	2,00	10
110	2	3	3	2	3	2,60	13
111	2	3	3	3	3	2,80	14
112	3	3	3	2	3	2,80	14
113	3	3	3	3	3	3,00	15
114	4	4	4	3	3	3,60	18
115	3	3	3	3	3	3,00	15
116	3	3	4	3	3	3,20	16
117	3	3	4	3	3	3,20	16
118	4	4	4	4	4	4,00	20
119	3	3	3	3	3	3,00	15
120	3	2	2	2	2	2,20	11
Rata-rata	3,02	3,16	3,02	2,73	2,85	2,96	1773
Rata-rata							14,78

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

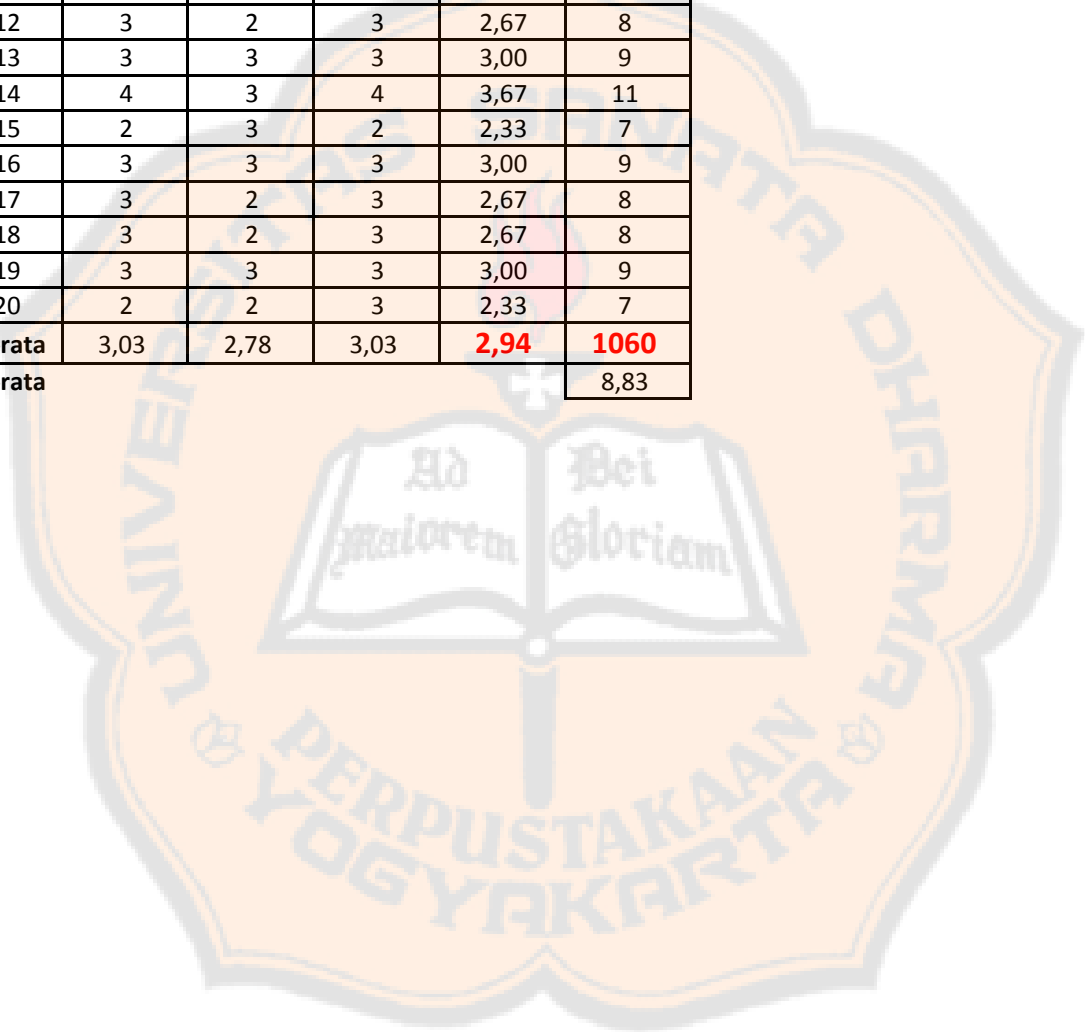
No.	SISTEM INFORMASI				
	1	2	3	X2	Σ
1	2	3	3	2,67	8
2	3	2	2	2,33	7
3	3	3	3	3,00	9
4	3	2	3	2,67	8
5	3	3	3	3,00	9
6	4	3	3	3,33	10
7	3	3	3	3,00	9
8	3	3	4	3,33	10
9	3	3	3	3,00	9
10	2	2	2	2,00	6
11	3	2	3	2,67	8
12	3	2	2	2,33	7
13	3	3	3	3,00	9
14	4	3	4	3,67	11
15	4	3	4	3,67	11
16	2	3	2	2,33	7
17	3	3	3	3,00	9
18	2	2	3	2,33	7
19	3	3	3	3,00	9
20	3	2	2	2,33	7
21	3	3	4	3,33	10
22	2	3	4	3,00	9
23	3	3	3	3,00	9
24	3	4	3	3,33	10
25	3	3	3	3,00	9
26	3	4	4	3,67	11
27	4	3	4	3,67	11
28	3	3	3	3,00	9
29	3	3	4	3,33	10
30	3	3	3	3,00	9
31	3	2	2	2,33	7
32	3	3	3	3,00	9
33	3	3	3	3,00	9
34	3	3	3	3,00	9
35	4	3	4	3,67	11
36	4	3	4	3,67	11
37	2	3	2	2,33	7
38	4	3	4	3,67	11
39	3	3	3	3,00	9
40	2	2	3	2,33	7
41	3	3	3	3,00	9
42	3	2	3	2,67	8
43	3	3	2	2,67	8
44	3	2	3	2,67	8
45	3	3	3	3,00	9
46	3	3	3	3,00	9
47	3	3	2	2,67	8
48	3	3	3	3,00	9

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

49	3	2	3	2,67	8
50	3	3	3	3,00	9
51	4	4	4	4,00	12
52	3	3	3	3,00	9
53	3	3	3	3,00	9
54	4	3	4	3,67	11
55	3	4	4	3,67	11
56	2	3	3	2,67	8
57	3	3	4	3,33	10
58	3	3	3	3,00	9
59	3	4	3	3,33	10
60	3	3	3	3,00	9
61	3	3	3	3,00	9
62	3	2	2	2,33	7
63	3	3	3	3,00	9
64	3	2	2	2,33	7
65	4	4	4	4,00	12
66	3	2	2	2,33	7
67	3	3	3	3,00	9
68	3	2	3	2,67	8
69	3	2	2	2,33	7
70	2	2	2	2,00	6
71	3	2	3	2,67	8
72	3	3	3	3,00	9
73	3	4	4	3,67	11
74	3	3	3	3,00	9
75	4	4	4	4,00	12
76	4	4	3	3,67	11
77	3	2	3	2,67	8
78	3	2	3	2,67	8
79	3	2	4	3,00	9
80	4	3	3	3,33	10
81	3	3	4	3,33	10
82	2	2	3	2,33	7
83	4	3	4	3,67	11
84	2	2	3	2,33	7
85	2	2	2	2,00	6
86	4	3	4	3,67	11
87	4	4	4	4,00	12
88	2	3	3	2,67	8
89	4	2	4	3,33	10
90	3	2	2	2,33	7
91	2	2	2	2,00	6
92	3	2	2	2,33	7
93	4	3	4	3,67	11
94	2	2	2	2,00	6
95	3	2	2	2,33	7
96	4	3	3	3,33	10
97	3	2	4	3,00	9
98	4	4	4	4,00	12
99	1	3	2	2,00	6

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

100	3	3	2	2,67	8
101	4	4	4	4,00	12
102	3	2	2	2,33	7
103	3	3	2	2,67	8
104	4	3	2	3,00	9
105	3	2	3	2,67	8
106	4	4	4	4,00	12
107	3	2	3	2,67	8
108	3	3	3	3,00	9
109	3	2	3	2,67	8
110	2	3	3	2,67	8
111	2	3	3	2,67	8
112	3	2	3	2,67	8
113	3	3	3	3,00	9
114	4	3	4	3,67	11
115	2	3	2	2,33	7
116	3	3	3	3,00	9
117	3	2	3	2,67	8
118	3	2	3	2,67	8
119	3	3	3	3,00	9
120	2	2	3	2,33	7
Rata-rata	3,03	2,78	3,03	2,94	1060
Rata-rata					8,83



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No.	KOLEKSI					
	1	2	3	4	X3	Σ
1	3	4	3	4	3,50	14
2	4	4	2	1	2,75	11
3	4	3	4	4	3,75	15
4	2	2	4	2	2,50	10
5	3	3	4	3	3,25	13
6	4	3	4	4	3,75	15
7	4	3	3	3	3,25	13
8	3	2	4	4	3,25	13
9	3	3	3	3	3,00	12
10	3	3	3	2	2,75	11
11	3	2	4	3	3,00	12
12	3	2	4	3	3,00	12
13	3	3	3	4	3,25	13
14	3	2	4	3	3,00	12
15	4	4	3	3	3,50	14
16	2	2	4	3	2,75	11
17	3	3	4	4	3,50	14
18	4	2	4	3	3,25	13
19	3	3	3	3	3,00	12
20	3	2	3	3	2,75	11
21	3	3	4	3	3,25	13
22	3	2	4	3	3,00	12
23	2	2	4	2	2,50	10
24	3	4	3	4	3,50	14
25	3	2	4	3	3,00	12
26	3	2	4	2	2,75	11
27	3	2	4	3	3,00	12
28	2	2	3	3	2,50	10
29	3	3	2	4	3,00	12
30	2	2	2	3	2,25	9
31	2	2	4	3	2,75	11
32	3	3	4	2	3,00	12
33	3	2	3	2	2,50	10
34	2	2	4	3	2,75	11
35	3	3	3	4	3,25	13
36	3	2	3	4	3,00	12
37	3	3	4	2	3,00	12
38	3	3	4	3	3,25	13
39	3	2	4	3	3,00	12
40	3	2	4	3	3,00	12
41	4	2	4	2	3,00	12
42	3	2	4	3	3,00	12
43	3	2	4	3	3,00	12
44	3	2	4	3	3,00	12
45	3	3	3	3	3,00	12
46	3	3	3	3	3,00	12
47	2	2	4	2	2,50	10
48	3	2	2	2	2,25	9

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

49	2	2	4	2	2,50	10
50	3	2	4	3	3,00	12
51	3	3	4	4	3,50	14
52	3	3	3	3	3,00	12
53	3	2	4	3	3,00	12
54	4	2	3	4	3,25	13
55	4	3	3	3	3,25	13
56	2	2	3	3	2,50	10
57	2	2	4	3	2,75	11
58	2	2	4	3	2,75	11
59	3	3	3	3	3,00	12
60	3	3	3	3	3,00	12
61	3	3	3	3	3,00	12
62	2	3	3	3	2,75	11
63	2	3	4	3	3,00	12
64	3	3	4	3	3,25	13
65	2	2	4	4	3,00	12
66	3	2	4	3	3,00	12
67	2	3	2	2	2,25	9
68	2	2	2	3	2,25	9
69	3	2	3	3	2,75	11
70	3	2	4	4	3,25	13
71	3	3	4	3	3,25	13
72	3	3	3	3	3,00	12
73	4	3	3	3	3,25	13
74	2	3	4	3	3,00	12
75	3	2	4	3	3,00	12
76	3	3	4	4	3,50	14
77	2	2	3	4	2,75	11
78	2	2	3	4	2,75	11
79	2	3	2	2	2,25	9
80	3	3	3	2	2,75	11
81	3	2	4	3	3,00	12
82	2	2	3	3	2,50	10
83	3	2	4	4	3,25	13
84	3	3	4	3	3,25	13
85	1	2	4	2	2,25	9
86	4	3	3	2	3,00	12
87	3	3	3	4	3,25	13
88	2	2	3	3	2,50	10
89	3	2	4	3	3,00	12
90	2	3	3	3	2,75	11
91	3	2	4	3	3,00	12
92	2	2	2	2	2,00	8
93	4	4	4	4	4,00	16
94	3	3	3	3	3,00	12
95	2	2	3	2	2,25	9
96	3	3	3	3	3,00	12
97	4	3	4	4	3,75	15
98	4	4	4	4	4,00	16
99	2	2	4	3	2,75	11

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

100	2	2	4	3	2,75	11
101	4	4	4	4	4,00	16
102	2	2	4	3	2,75	11
103	2	1	4	3	2,50	10
104	3	4	3	3	3,25	13
105	2	3	4	3	3,00	12
106	3	3	4	4	3,50	14
107	3	3	4	2	3,00	12
108	3	3	4	3	3,25	13
109	3	3	4	3	3,25	13
110	3	2	3	3	2,75	11
111	2	2	4	4	3,00	12
112	2	3	4	3	3,00	12
113	3	2	3	3	2,75	11
114	3	3	4	3	3,25	13
115	3	2	4	3	3,00	12
116	2	2	4	2	2,50	10
117	3	3	3	3	3,00	12
118	3	3	3	2	2,75	11
119	3	2	3	3	2,75	11
120	2	2	4	2	2,50	10
Rata-rata	2,82	2,54	3,51	3,01	2,97	1425
Rata-rata						11,88

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No.	PROMOSI						
	1	2	3	4	5	X4	Σ
1	3	4	4	4	2	3,40	17
2	4	4	2	4	2	3,20	16
3	4	4	3	4	4	3,80	19
4	2	2	2	3	2	2,20	11
5	4	4	3	3	3	3,40	17
6	4	4	3	3	4	3,60	18
7	4	4	4	4	2	3,60	18
8	4	3	3	3	1	2,80	14
9	3	3	3	3	3	3,00	15
10	4	3	3	3	2	3,00	15
11	3	3	3	3	2	2,80	14
12	3	4	3	3	3	3,20	16
13	3	3	3	3	3	3,00	15
14	4	3	3	3	2	3,00	15
15	3	4	2	4	3	3,20	16
16	3	3	3	3	1	2,60	13
17	4	4	3	4	2	3,40	17
18	4	3	3	3	2	3,00	15
19	3	3	3	3	2	2,80	14
20	3	2	3	3	1	2,40	12
21	3	3	3	4	3	3,20	16
22	4	4	2	3	2	3,00	15
23	3	3	2	4	2	2,80	14
24	3	4	3	4	4	3,60	18
25	3	3	2	3	3	2,80	14
26	4	4	2	4	3	3,40	17
27	3	4	3	3	2	3,00	15
28	3	3	3	3	1	2,60	13
29	4	3	2	3	2	2,80	14
30	3	3	3	3	2	2,80	14
31	3	3	3	3	2	2,80	14
32	3	3	2	3	2	2,60	13
33	3	3	3	3	2	2,80	14
34	4	3	2	4	2	3,00	15
35	3	3	3	3	3	3,00	15
36	4	4	2	4	1	3,00	15
37	4	3	3	4	1	3,00	15
38	4	4	3	3	3	3,40	17
39	3	3	3	3	3	3,00	15
40	3	4	3	3	2	3,00	15
41	4	3	4	3	2	3,20	16
42	3	3	2	2	2	2,40	12
43	3	3	3	3	2	2,80	14
44	3	3	3	3	1	2,60	13
45	3	3	3	3	3	3,00	15
46	3	3	3	3	3	3,00	15
47	3	3	2	3	2	2,60	13
48	2	3	2	4	2	2,60	13

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

49	3	3	3	3	2	2,80	14
50	4	4	2	3	2	3,00	15
51	3	3	2	3	2	2,60	13
52	2	3	2	3	3	2,60	13
53	3	3	2	3	2	2,60	13
54	4	4	3	4	3	3,60	18
55	4	4	3	4	3	3,60	18
56	3	3	3	3	3	3,00	15
57	3	3	3	4	2	3,00	15
58	2	3	3	4	1	2,60	13
59	3	3	3	4	3	3,20	16
60	2	2	2	2	2	2,00	10
61	3	3	3	3	3	3,00	15
62	3	3	3	2	2	2,60	13
63	3	3	2	4	3	3,00	15
64	4	4	2	3	1	2,80	14
65	4	4	2	4	2	3,20	16
66	4	3	3	2	2	2,80	14
67	3	3	2	2	2	2,40	12
68	2	3	3	3	2	2,60	13
69	4	3	2	2	2	2,60	13
70	3	3	2	3	2	2,60	13
71	3	3	3	3	4	3,20	16
72	3	3	3	3	3	3,00	15
73	2	3	4	3	2	2,80	14
74	3	3	2	3	2	2,60	13
75	2	3	2	3	3	2,60	13
76	3	4	3	3	2	3,00	15
77	4	4	2	4	3	3,40	17
78	4	4	2	4	3	3,40	17
79	3	2	3	2	3	2,60	13
80	2	2	1	2	1	1,60	8
81	2	4	2	3	2	2,60	13
82	3	3	3	3	2	2,80	14
83	4	4	2	4	1	3,00	15
84	2	3	3	3	2	2,60	13
85	3	3	2	1	2	2,20	11
86	3	3	3	4	2	3,00	15
87	4	4	4	4	3	3,80	19
88	3	3	2	2	2	2,40	12
89	4	4	2	4	2	3,20	16
90	2	2	2	3	2	2,20	11
91	4	3	3	3	3	3,20	16
92	3	3	2	3	2	2,60	13
93	4	4	2	4	4	3,60	18
94	3	2	3	3	2	2,60	13
95	3	3	3	4	3	3,20	16
96	4	4	2	4	2	3,20	16
97	4	4	3	3	4	3,60	18
98	4	4	4	4	3	3,80	19
99	4	4	4	4	4	4,00	20

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

100	4	3	3	3	3	3,20	16
101	4	4	2	4	4	3,60	18
102	4	4	2	4	3	3,40	17
103	2	3	2	3	1	2,20	11
104	3	3	3	4	2	3,00	15
105	3	3	3	3	2	2,80	14
106	4	4	3	3	3	3,40	17
107	3	4	3	3	2	3,00	15
108	3	3	3	3	2	2,80	14
109	3	3	2	2	2	2,40	12
110	3	3	2	2	2	2,40	12
111	3	3	3	3	2	2,80	14
112	3	3	3	4	3	3,20	16
113	3	3	3	3	3	3,00	15
114	3	4	3	3	2	3,00	15
115	2	4	2	3	3	2,80	14
116	3	4	3	4	2	3,20	16
117	3	4	2	3	2	2,80	14
118	3	3	2	3	2	2,60	13
119	4	3	3	3	2	3,00	15
120	2	3	2	3	2	2,40	12
Rata-rata	3,22	3,28	2,65	3,20	2,33	2,94	1761
Rata-rata							14,68

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No.								
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	4	4	4	4	2	1	2	2
2	3	3	3	3	2	2	3	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	2	3	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	3	3	2	2	2
7	3	4	4	4	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	2	2
11	3	3	3	3	3	2	3	3
12	3	4	4	3	2	2	3	3
13	3	3	3	4	4	3	3	3
14	3	3	3	3	2	2	2	2
15	3	3	3	4	2	2	3	3
16	3	3	3	2	1	2	3	3
17	4	3	3	3	2	2	2	2
18	4	4	4	4	3	1	1	1
19	2	2	3	3	3	2	3	2
20	3	3	2	3	1	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	3	3	3	3
23	3	3	4	4	3	3	4	4
24	4	4	3	4	3	4	4	3
25	3	3	3	2	2	3	2	3
26	4	4	4	4	4	3	3	4
27	3	3	3	3	2	2	3	2
28	3	3	2	3	3	3	3	3
29	4	3	3	3	2	2	3	2
30	3	3	3	3	2	2	2	3
31	3	3	3	3	2	2	2	2
32	3	3	3	3	2	2	3	3
33	3	3	3	3	3	2	3	2
34	4	3	3	3	1	3	3	2
35	4	4	4	3	3	3	3	3
36	3	4	4	3	2	2	2	2
37	4	3	3	3	1	2	3	3
38	4	4	4	3	3	4	4	4
39	3	3	3	4	2	3	3	3
40	3	3	3	3	2	2	2	2
41	3	4	4	3	2	2	2	1
42	4	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	2	3	2
44	3	3	3	3	2	2	2	3
45	3	3	3	4	4	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	2	2	2	3	3	3
48	3	2	3	3	2	3	2	1

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

49	3	3	3	3	3	3	2	2
50	3	3	2	3	2	3	2	2
51	3	3	3	4	2	3	2	3
52	3	3	3	2	3	3	3	3
53	4	3	3	3	2	3	2	3
54	4	4	4	4	4	4	4	3
55	4	3	2	4	4	3	4	3
56	3	3	3	2	3	3	3	3
57	3	4	4	4	3	3	3	3
58	3	2	2	3	3	2	2	2
59	3	4	3	3	3	4	3	4
60	2	2	3	2	2	1	1	4
61	3	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	2	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	4	2	2	3	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	2	2	1	3
67	3	3	3	3	2	2	2	3
68	3	3	3	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	2	3	2
71	3	3	3	3	3	1	2	1
72	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	2	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	2	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	2	2	2	2
78	3	3	3	3	2	2	2	2
79	2	3	2	2	2	3	2	3
80	3	2	3	3	1	2	2	3
81	2	3	3	3	4	3	2	2
82	2	3	3	3	2	1	2	1
83	1	3	2	3	1	2	2	2
84	3	3	2	1	3	2	3	3
85	2	3	3	2	2	3	2	3
86	3	3	3	3	3	2	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	2	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	3	3	3
90	2	2	2	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	2	4
92	3	3	3	3	2	2	2	2
93	4	4	2	4	3	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	4	3	3	3	3
96	4	4	4	3	2	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

100	3	3	3	2	3	3	3	3
101	2	4	4	2	2	2	2	2
102	4	3	3	3	3	2	3	2
103	3	3	2	2	1	2	2	2
104	3	3	4	3	3	4	2	3
105	3	4	4	3	3	2	2	3
106	3	3	3	3	4	4	4	4
107	2	3	2	3	2	2	2	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	2	3	2	2	2	2
110	3	2	3	2	3	3	3	3
111	3	3	2	3	3	2	3	3
112	3	3	3	3	3	2	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	4	2	3	2	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	2	2	2
119	3	3	3	3	3	2	3	3
120	4	3	4	4	2	3	2	2
Rata-rata	3,12	3,16	3,06	3,09	2,67	2,64	2,73	2,78

Rata-rata



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

FASILITAS PENDUKUNG

9	10	11	12	13	14	15	16	17
3	3	4	4	4	2	2	3	3
1	3	3	4	4	2	2	3	3
3	2	4	4	4	3	3	4	3
2	3	3	3	3	2	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	2	3	2
4	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	2	3	4	4	2	2	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	4	3	3	3	2	2	2
4	4	4	3	3	3	3	3	3
1	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	4	3	4
3	1	4	4	4	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	4	4	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	2
3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	2	1
3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	4	4	3	4	3	2	3
3	3	4	4	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	2	3	2	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3
2	3	4	4	4	3	2	3	1
3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	2	2	3	3
2	3	4	4	4	3	3	3	3
2	3	2	4	4	2	2	1	2
2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2
2	2	4	3	3	3	4	2	2

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	4	4	4	3	2	3	3
4	4	3	4	4	2	2	3	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	4	4	3	4	4	4
3	4	1	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3
1	2	3	3	3	2	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	2	2	3	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2
2	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	4	4	4	3	2	2	3
2	3	2	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	2	3	2
2	1	3	3	3	3	3	3	3
2	1	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	3	2	3
3	2	4	4	4	2	4	1	3
4	2	4	3	3	2	2	3	4
2	3	3	3	3	3	2	3	2
2	3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	3	2	3	2	1	2	2
4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	2	4	3	3	2	2	3	3
3	2	4	4	4	3	2	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	3
4	4	2	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	2
3	2	3	3	3	2	2	3	2
3	1	3	3	3	2	2	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	1	1	1	1

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2	3	3	2	3	3	3	2	3
4	2	2	4	4	2	4	2	2
4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	2	2	3	2
1	4	3	3	3	2	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	2
2	3	3	3	3	2	2	3	3
2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	2	2	3	3
2	3	4	4	4	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	2	2
3	3	3	4	4	3	2	3	3
4	4	4	4	4	3	2	3	3
2,83	2,91	3,21	3,36	3,37	2,77	2,72	2,79	2,79



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

X5	Σ
3,00	51
2,71	46
3,24	55
2,53	43
2,94	50
2,76	47
3,47	59
2,82	48
3,35	57
2,76	47
2,82	48
2,82	48
3,29	56
2,82	48
3,24	55
2,65	45
2,82	48
2,76	47
2,71	46
2,88	49
3,12	53
3,41	58
3,47	59
3,41	58
2,76	47
3,47	59
2,94	50
2,94	50
2,88	49
3,06	52
2,53	43
2,88	49
2,76	47
2,71	46
3,47	59
3,12	53
2,82	48
3,59	61
3,06	52
2,88	49
2,53	43
3,00	51
2,76	47
2,82	48
3,18	54
2,94	50
2,71	46
2,59	44



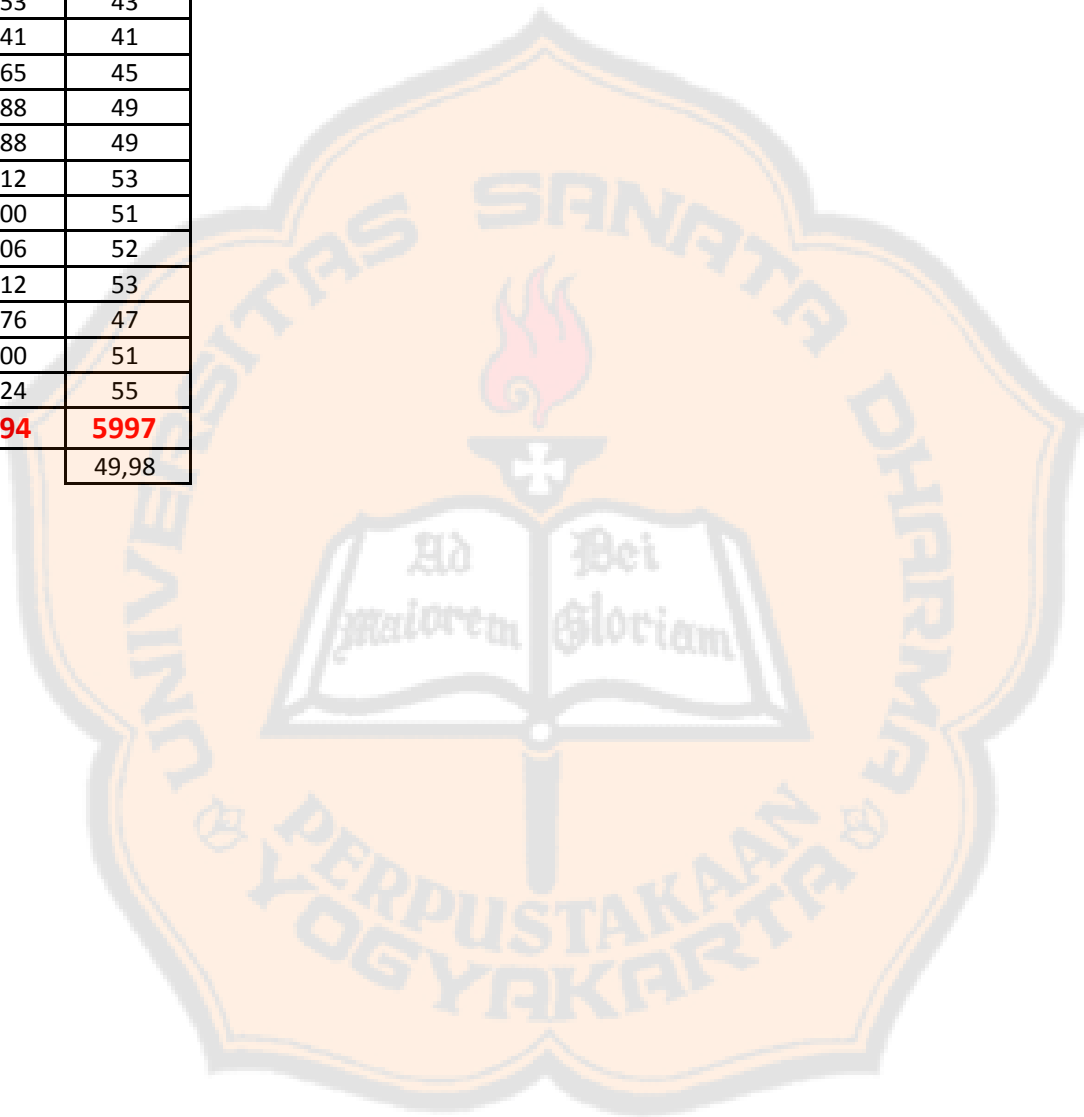
PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2,65	45
2,65	45
3,06	52
3,00	51
2,88	49
3,71	63
3,06	52
2,88	49
3,18	54
2,94	50
3,29	56
2,00	34
3,76	64
2,88	49
2,88	49
2,94	50
4,00	68
3,00	51
2,65	45
2,35	40
2,47	42
2,59	44
2,65	45
2,88	49
3,06	52
2,76	47
3,06	52
3,65	62
2,59	44
2,59	44
2,47	42
2,71	46
2,88	49
2,41	41
2,35	40
2,71	46
2,35	40
3,12	53
3,06	52
2,82	48
3,12	53
2,71	46
3,24	55
2,59	44
3,59	61
2,88	49
2,94	50
2,88	49
3,88	66
3,88	66
3,29	56



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2,76	47
2,71	46
3,12	53
2,53	43
3,24	55
2,88	49
3,35	57
2,59	44
2,76	47
2,53	43
2,41	41
2,65	45
2,88	49
2,88	49
3,12	53
3,00	51
3,06	52
3,12	53
2,76	47
3,00	51
3,24	55
2,94	5997
	49,98



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No.								
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	2	3	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	4
4	3	3	3	2	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	4
8	2	2	2	3	3	3	3	3
9	3	3	4	4	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	2	2	3	3
12	3	2	2	2	2	2	3	3
13	3	3	4	4	3	3	3	3
14	3	3	2	3	3	3	2	2
15	4	4	3	4	4	3	3	3
16	3	3	3	2	2	2	2	2
17	3	2	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	1	2	3	3
19	3	3	3	2	2	2	3	3
20	2	2	3	3	2	2	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	3	3	2	2
23	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	3	4	3	4	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	3	3	3	3	3	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	3	2	2	2	2	2
32	3	3	3	3	2	3	3	3
33	3	3	3	3	2	3	3	3
34	3	3	3	2	3	2	2	2
35	3	3	3	4	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	4	3	4	4	3
38	3	3	3	4	3	4	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	2
40	3	3	3	2	2	2	3	3
41	3	3	3	4	4	3	2	3
42	3	3	3	3	3	3	3	2
43	3	2	2	3	3	3	2	2
44	3	2	2	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	3	3	2	2	2	3	2
48	3	2	2	3	3	3	4	2

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

49	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	3	3	3	3	3	2	2
51	3	3	3	2	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	2	3
53	3	2	3	2	2	2	2	2
54	4	4	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	4	4
56	2	2	3	2	1	1	1	2
57	4	4	4	4	4	3	3	3
58	4	3	2	4	3	3	3	2
59	3	4	3	4	3	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	3	3	3	2	3	3	3
62	3	2	3	3	3	2	2	2
63	3	2	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	4	4	3	3
66	3	2	3	2	2	3	4	3
67	2	2	2	3	3	3	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2
69	3	3	3	3	3	3	3	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	4	3	3	3
74	3	2	3	3	2	3	2	3
75	3	3	3	4	3	3	2	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	2	2	2	2
78	3	3	3	3	2	2	2	2
79	2	3	2	3	2	4	3	3
80	2	1	3	3	3	3	3	2
81	3	2	3	4	3	3	2	3
82	2	2	2	3	2	2	3	3
83	2	3	3	2	3	3	3	4
84	2	3	3	2	2	3	3	3
85	2	3	2	2	3	3	2	2
86	3	2	3	3	3	3	4	4
87	4	4	4	4	3	4	4	4
88	2	2	2	3	3	2	2	2
89	4	3	3	3	3	3	3	3
90	3	2	3	3	2	2	2	2
91	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	2	2	2	2
93	3	3	3	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	2	3	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	4	4	4	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	1	1	3	2

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

100	3	2	3	3	3	3	2	2
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	2	3	3	2	3	3	2	2
103	3	2	2	3	2	3	1	1
104	3	3	3	2	2	3	3	3
105	3	3	2	3	2	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	2	3	2	3	2
108	2	2	3	3	3	3	3	3
109	3	3	2	3	3	2	2	3
110	2	2	3	2	2	2	3	3
111	2	2	2	3	2	3	2	3
112	4	3	3	3	3	3	3	3
113	3	2	3	2	3	3	2	3
114	4	3	3	4	3	3	3	3
115	3	3	3	3	2	3	2	1
116	3	3	3	4	3	3	2	2
117	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	2	2
119	3	3	3	3	3	3	3	3
120	2	2	3	3	3	3	2	3
Rata-rata	2,91	2,79	2,93	2,98	2,80	2,87	2,78	2,81

Rata-rata



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KEPUASAN MAHASISWA

9	10	11	12	13	14	15	16	17
4	4	4	3	3	2	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	3	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	1	3	1	1
3	3	4	4	3	2	3	3	3
2	4	4	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	3	1	3	3	2
3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	4	3	4	3	2	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	3	1	3	3	3
3	3	3	2	3	2	3	3	3
3	3	4	3	4	2	3	4	4
2	2	3	3	3	2	2	3	3
3	2	3	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	3	2	3	3	3
3	2	4	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	4	4	4	2	2	3	4	3
3	2	4	4	4	1	2	2	2
3	3	4	4	4	3	3	4	4
2	3	3	4	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	2	4	3	4	2	2	3	3
2	3	3	3	3	1	3	3	2
2	3	4	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	2	3	3	2
2	3	2	3	3	3	2	3	2

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2	2	3	2	3	2	3	3	3
2	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	2	4	3	3
2	3	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	3	2	2	3	2
4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	2	3	3	3
2	3	2	4	3	2	3	4	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	2	2	2	1	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	2	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	3	2	3
3	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	2	2	3	3	2
2	3	3	3	2	2	3	3	2
2	3	4	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	4	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	2	3	4	3	3
3	4	4	4	4	2	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	2	2	3	3	3
3	2	4	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	3	1	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	2	2
2	4	4	4	4	1	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	4	4	3	1	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	1	4	1	4	4	4	4	4

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	3	3	3	2	2	2	2
4	2	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	2	1	3	2	2
3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	2	3	2
3	4	3	3	3	2	3	3	3
3	3	4	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3
2,76	3,01	3,22	3,13	2,95	2,39	3,02	2,99	2,94



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Y1	Σ
3,29	56
3,00	51
3,06	52
2,29	39
3,00	51
3,41	58
3,29	56
2,47	42
3,18	54
3,00	51
2,71	46
2,59	44
3,12	53
3,24	55
3,35	57
2,29	39
2,94	50
2,65	45
2,76	47
2,47	42
3,12	53
2,76	47
2,94	50
3,41	58
3,00	51
3,18	54
3,06	52
2,29	39
2,71	46
3,18	54
2,35	40
2,76	47
2,76	47
2,65	45
3,24	55
3,12	53
3,06	52
3,47	59
2,88	49
2,71	46
2,94	50
2,71	46
2,71	46
2,82	48
3,18	54
3,00	51
2,47	42
2,65	45



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2,76	47
2,88	49
3,12	53
2,71	46
2,35	40
3,82	65
3,24	55
2,29	39
3,41	58
3,00	51
3,47	59
2,47	42
2,88	49
2,71	46
2,76	47
2,71	46
3,53	60
2,88	49
2,47	42
2,29	39
2,82	48
3,00	51
3,00	51
3,00	51
3,18	54
2,76	47
2,94	50
3,41	58
2,65	45
2,71	46
2,94	50
2,71	46
2,71	46
2,47	42
3,00	51
2,76	47
2,35	40
3,00	51
3,71	63
2,47	42
3,18	54
2,59	44
3,00	51
2,41	41
3,71	63
3,00	51
2,59	44
3,00	51
3,71	63
3,94	67
2,82	48



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2,76	47
4,00	68
2,71	46
2,12	36
2,82	48
2,59	44
3,35	57
2,82	48
2,71	46
2,76	47
2,47	42
2,53	43
3,06	52
2,65	45
3,12	53
2,71	46
2,71	46
3,00	51
2,82	48
3,00	51
2,65	45
2,90	5914
	49



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No.	KUNJUNGAN ULANG MAHASISWA							
	1	2	3	4	5	6	7	Y2
1	3	2	3	3	4	3	1	2,71
2	3	3	3	3	3	3	3	3,00
3	2	2	2	3	2	3	3	2,43
4	1	1	1	3	2	2	2	1,71
5	3	3	2	3	3	3	2	2,71
6	3	3	3	3	3	3	3	3,00
7	3	2	2	2	3	3	2	2,43
8	1	1	1	3	2	2	3	1,86
9	2	3	3	3	3	3	3	2,86
10	4	3	3	4	2	2	2	2,86
11	2	2	3	3	3	3	2	2,57
12	3	2	3	3	2	2	3	2,57
13	3	3	3	3	4	4	3	3,29
14	2	1	1	4	1	3	1	1,86
15	1	1	2	4	2	3	2	2,14
16	2	2	2	4	3	4	1	2,57
17	2	2	2	3	3	3	2	2,43
18	3	3	4	4	2	4	3	3,29
19	2	2	2	3	2	3	2	2,29
20	1	1	1	1	1	2	2	1,29
21	3	3	3	4	3	4	3	3,29
22	1	2	1	4	3	1	1	1,86
23	3	2	2	3	2	2	3	2,43
24	3	4	3	4	3	4	3	3,43
25	2	3	3	3	3	3	2	2,71
26	2	2	2	4	3	4	2	2,71
27	2	2	3	4	2	4	2	2,71
28	2	2	3	3	2	2	3	2,43
29	3	2	3	3	2	4	1	2,57
30	3	2	3	3	3	3	2	2,71
31	2	2	3	3	2	3	2	2,43
32	2	2	3	4	4	4	2	3,00
33	3	3	2	3	3	3	2	2,71
34	2	3	4	4	4	4	3	3,43
35	2	2	2	4	3	2	3	2,57
36	2	3	2	3	3	3	2	2,57
37	4	4	2	4	4	3	1	3,14
38	2	2	4	4	4	3	3	3,14
39	2	2	2	4	3	3	3	2,71
40	3	3	3	3	4	4	3	3,29
41	4	2	3	4	4	2	1	2,86
42	1	1	1	3	1	3	2	1,71
43	2	2	2	4	2	2	3	2,43
44	2	2	2	4	3	3	2	2,57
45	3	2	3	2	3	3	3	2,71
46	3	3	3	3	3	3	3	3,00
47	2	2	3	3	3	3	2	2,57
48	3	2	3	3	2	3	3	2,71

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

49	3	2	3	3	2	3	2	2,57
50	1	1	1	4	1	3	2	1,86
51	2	2	2	4	1	4	1	2,29
52	2	2	2	4	2	2	3	2,43
53	2	2	2	4	3	3	2	2,57
54	1	2	2	4	2	3	3	2,43
55	4	1	4	4	4	4	2	3,29
56	2	2	3	3	3	3	2	2,57
57	1	1	1	4	2	2	2	1,86
58	2	1	2	4	3	4	1	2,43
59	3	4	3	3	4	3	4	3,43
60	1	1	1	1	1	1	1	1,00
61	3	3	3	3	3	3	3	3,00
62	2	2	2	3	2	3	2	2,29
63	2	2	3	4	3	3	2	2,71
64	1	1	3	3	2	3	2	2,14
65	2	2	2	4	3	2	4	2,71
66	2	2	2	3	2	3	2	2,29
67	2	2	2	4	2	2	2	2,29
68	2	2	2	3	3	3	3	2,57
69	2	2	2	3	2	3	2	2,29
70	3	2	3	3	3	3	4	3,00
71	2	2	2	3	3	3	3	2,57
72	3	2	3	3	2	3	2	2,57
73	1	2	2	3	2	3	1	2,00
74	2	2	3	3	4	2	2	2,57
75	2	2	2	3	3	3	3	2,57
76	2	3	2	4	3	3	3	2,86
77	1	1	2	2	2	3	2	1,86
78	1	1	2	2	2	3	2	1,86
79	4	3	3	4	3	3	4	3,43
80	1	2	2	4	1	4	1	2,14
81	1	2	2	4	2	3	1	2,14
82	2	2	2	2	2	3	2	2,14
83	2	2	2	3	2	4	1	2,29
84	2	3	2	3	3	3	2	2,57
85	1	1	2	3	2	3	2	2,00
86	1	1	2	4	3	4	3	2,57
87	4	3	3	3	3	3	3	3,14
88	2	2	2	3	2	2	2	2,14
89	1	3	2	4	2	3	3	2,57
90	2	2	2	2	2	3	2	2,14
91	1	1	1	1	1	1	1	1,00
92	2	2	2	2	2	3	2	2,14
93	1	1	1	3	1	2	2	1,57
94	3	2	2	3	2	2	2	2,29
95	2	1	2	3	3	3	3	2,43
96	1	1	1	1	1	1	1	1,00
97	2	2	4	4	3	4	3	3,14
98	3	3	4	3	4	3	4	3,43
99	4	1	4	4	4	4	4	3,57

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

100	4	2	3	3	3	3	3	3,00
101	3	3	2	4	3	3	3	3,00
102	3	2	3	3	2	2	2	2,43
103	2	1	3	3	2	3	2	2,29
104	2	2	3	2	2	3	3	2,43
105	3	2	3	4	3	3	2	2,86
106	3	2	4	4	4	4	4	3,57
107	3	2	3	3	2	4	3	2,86
108	2	2	3	3	2	3	2	2,43
109	1	1	2	3	2	3	2	2,00
110	2	2	2	3	2	2	2	2,14
111	3	2	3	3	3	3	2	2,71
112	2	1	2	3	3	3	3	2,43
113	2	2	3	2	2	2	3	2,29
114	3	2	2	4	3	3	2	2,71
115	2	2	3	3	3	3	3	2,71
116	2	2	4	4	4	4	2	3,14
117	2	2	2	2	2	3	2	2,14
118	1	1	1	1	2	2	2	1,43
119	2	2	2	3	2	3	3	2,43
120	2	2	1	3	3	3	2	2,29
Rata-rata	2,20	2,03	2,40	3,19	2,56	2,93	2,33	2,52

Rata-rata



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Σ
19
21
17
12
19
21
17
13
20
20
18
18
23
13
15
18
17
23
16
9
23
13
17
24
19
19
19
17
18
19
17
21
19
24
18
18
22
22
19
23
20
12
17
18
19
21
18
19



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

18
13
16
17
18
17
23
18
13
17
24
7
21
16
19
15
19
16
16
18
16
21
18
18
14
18
18
20
13
13
24
15
15
15
16
18
14
18
22
15
18
15
7
15
11
16
17
7
22
24
25



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

21
21
17
16
17
20
25
20
17
14
15
19
17
16
19
19
22
15
10
17
16
2116
17,63



LAMPIRAN 4

Output Validitas dan Reliabilitas Kuisi



Correlations

Correlations

		Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Jumlah Skor Pelayanan Petugas
Skor Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.463(**)	.292(*)	.238	.230	.570(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.024	.067	.077	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.463(**)	1	.603(**)	.431(**)	.346(**)	.758(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.007	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.292(*)	.603(**)	1	.521(**)	.556(**)	.818(**)
	Sig. (2-tailed)	.024	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.238	.431(**)	.521(**)	1	.596(**)	.770(**)
	Sig. (2-tailed)	.067	.001	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.230	.346(**)	.556(**)	.596(**)	1	.761(**)
	Sig. (2-tailed)	.077	.007	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Jumlah Skor Pelayanan Petugas	Pearson Correlation	.570(**)	.758(**)	.818(**)	.770(**)	.761(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	60	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.871	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Pertanyaan 1	3.00	.487	60
Skor Pertanyaan 2	3.17	.526	60
Skor Pertanyaan 3	2.98	.596	60
Skor Pertanyaan 4	2.72	.585	60
Skor Pertanyaan 5	2.85	.606	60
Jumlah Skor Pelayanan Petugas	14.72	2.076	60

Inter-Item Correlation Matrix

	Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Jumlah Skor Pelayanan Petugas
--	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	-------------------------------------

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 1	1.000	.463	.292	.238	.230	.570
Skor Pertanyaan 2	.463	1.000	.603	.431	.346	.758
Skor Pertanyaan 3	.292	.603	1.000	.521	.556	.818
Skor Pertanyaan 4	.238	.431	.521	1.000	.596	.770
Skor Pertanyaan 5	.230	.346	.556	.596	1.000	.761
Jumlah Skor Pelayanan Petugas	.570	.758	.818	.770	.761	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor Pertanyaan 1	26.43	15.165	.482	.	.784
Skor Pertanyaan 2	26.27	14.199	.695	.	.756
Skor Pertanyaan 3	26.45	13.540	.760	.	.739
Skor Pertanyaan 4	26.72	13.834	.703	.	.749
Skor Pertanyaan 5	26.58	13.773	.688	.	.749
Jumlah Skor Pelayanan Petugas	14.72	4.308	1.000	.	.792

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.43	17.233	4.151	6

Correlations

Correlations

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

		Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Jumlah Skor Sistem Informasi
Skor Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.463(**)	.456(**)	.825(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.463(**)	1	.331(**)	.759(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.000
	N	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.456(**)	.331(**)	1	.761(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000
	N	60	60	60	60
Jumlah Skor Sistem Informasi	Pearson Correlation	.825(**)	.759(**)	.761(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0

Excluded(a)	0	.0
Total	60	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.818	.857	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Pertanyaan 1	2.93	.660	60
Skor Pertanyaan 2	2.82	.624	60
Skor Pertanyaan 3	3.07	.634	60
Jumlah Skor Sistem Informasi	8.82	1.501	60

Inter-Item Correlation Matrix

	Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Jumlah Skor Sistem Informasi
Skor Pertanyaan 1	1.000	.463	.456	.825
Skor Pertanyaan 2	.463	1.000	.331	.759
Skor Pertanyaan 3	.456	.331	1.000	.761

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Jumlah Skor Sistem Informasi	.825	.759	.761	1.000
---------------------------------	------	------	------	-------

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor Pertanyaan 1	14.70	6.180	.731	.	.761
Skor Pertanyaan 2	14.82	6.559	.647	.	.793
Skor Pertanyaan 3	14.57	6.521	.646	.	.792
Jumlah Skor Sistem Informasi	8.82	2.254	1.000	.	.683

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.63	9.016	3.003	4

Correlations

Correlations

		Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Jumlah Skor Koleksi
Skor Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.388(**)	.000	.038	.615(**)
	Sig. (2-tailed)		.002	1.000	.771	.000
	N	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.388(**)	1	-.369(**)	.162	.559(**)

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 3	Sig. (2-tailed)	.002		.004	.215	.000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.000	-.369(**)	1	.068	.299(*)
Skor Pertanyaan 4	Sig. (2-tailed)	1.000	.004		.604	.020
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.038	.162	.068	1	.657(**)
Jumlah Skor Koleksi	Sig. (2-tailed)	.771	.215	.604		.000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.615(**)	.559(**)	.299(*)	.657(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.020	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	98.4
	Excluded(a)	1	1.6
	Total	61	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.665	.615	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Pertanyaan 1	3.00	.582	60
Skor Pertanyaan 2	2.55	.675	60
Skor Pertanyaan 3	3.55	.622	60
Skor Pertanyaan 4	3.03	.758	60
Jumlah Skor Koleksi	12.13	1.420	60

Inter-Item Correlation Matrix

	Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Jumlah Skor Koleksi
Skor Pertanyaan 1	1.000	.388	.000	.038	.615
Skor Pertanyaan 2	.388	1.000	-.369	.162	.559
Skor Pertanyaan 3	.000	-.369	1.000	.068	.299
Skor Pertanyaan 4	.038	.162	.068	1.000	.657
Jumlah Skor Koleksi	.615	.559	.299	.657	1.000

Item-Total Statistics

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor Pertanyaan 1	21.27	6.368	.461	.	.615
Skor Pertanyaan 2	21.72	6.376	.362	.	.640
Skor Pertanyaan 3	20.72	7.393	.084	.	.723
Skor Pertanyaan 4	21.23	5.809	.459	.	.599
Jumlah Skor Koleksi	12.13	2.016	1.000	.	.172

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.27	8.063	2.840	5

Correlations

Correlations

		Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Jumlah Skor Promosi
Skor Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.541(**)	.091	.086	.088	.569(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.488	.515	.506	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.541(**)	1	.128	.291(*)	.325(*)	.723(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.329	.024	.011	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.091	.128	1	.268(*)	.238	.541(**)
	Sig. (2-tailed)	.488	.329		.038	.067	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.086	.291(*)	.268(*)	1	.258(*)	.571(**)

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 5	Sig. (2-tailed)	.515	.024	.038	.047	.000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.088	.325(*)	.238	.258(*)	.684(**)
Jumlah Skor Promosi	Sig. (2-tailed)	.506	.011	.067	.047	.000
	N	60	60	60	60	60
	Pearson Correlation	.569(**)	.723(**)	.541(**)	.571(**)	.684(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	98.4
	Excluded(a)	1	1.6
	Total	61	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

.741	.771	6
------	------	---

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Pertanyaan 1	3.33	.629	60
Skor Pertanyaan 2	3.37	.581	60
Skor Pertanyaan 3	2.70	.591	60
Skor Pertanyaan 4	3.22	.524	60
Skor Pertanyaan 5	2.27	.821	60
Jumlah Skor Promosi	14.88	1.958	60

Inter-Item Correlation Matrix

	Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Jumlah Skor Promosi
Skor Pertanyaan 1	1.000	.541	.091	.086	.088	.569
Skor Pertanyaan 2	.541	1.000	.128	.291	.325	.723
Skor Pertanyaan 3	.091	.128	1.000	.268	.238	.541
Skor Pertanyaan 4	.086	.291	.268	1.000	.258	.571
Skor Pertanyaan 5	.088	.325	.238	.258	1.000	.684
Jumlah Skor Promosi	.569	.723	.541	.571	.684	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	-------------------------------	--------------------------------------	--	------------------------------------	--

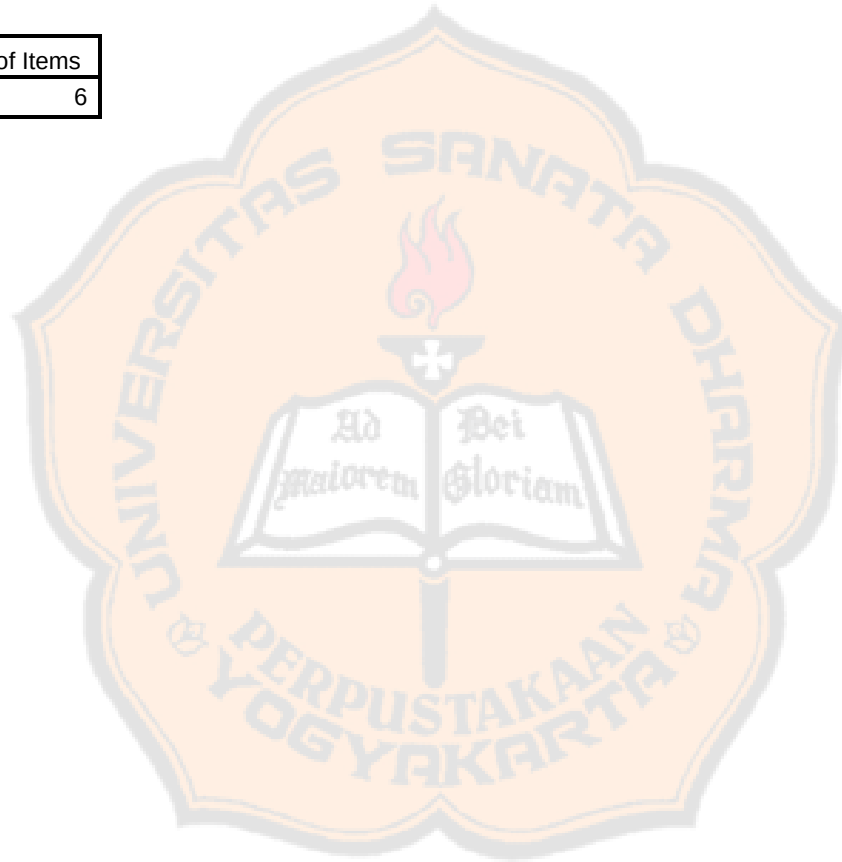
PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 1	26.43	12.928	.445	.	.721
Skor Pertanyaan 2	26.40	12.380	.640	.	.692
Skor Pertanyaan 3	27.07	13.182	.420	.	.727
Skor Pertanyaan 4	26.55	13.269	.470	.	.723
Skor Pertanyaan 5	27.50	11.610	.546	.	.691
Jumlah Skor Promosi	14.88	3.834	1.000	.	.588

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.77	15.334	3.916	6

Correlations



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Correlations

		Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Skor Pertanyaan 6	Skor Pertanyaan 7	Skor Pertanyaan 8	Skor Pertanyaan 9	Skor Pertanyaan 10	Skor Pertanyaan 11	Skor Pertanyaan 12	Skor Pertanyaan 13	Skor Pertanyaan 14	Skor Pertanyaan 15	Skor Pertanyaan 16	Skor Pertanyaan 17	Jumlah Skor Fasilitas Pendukung
Skor Pertanyaan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 60	,449** 60	,377** 60	,313* 60	,200 60	-,003 60	,115 60	-,155 60	,113 60	,218 60	,209 60	,303* 60	,194 60	,228 60	,169 60	-,108 60	-,057 60	,398** 60
Skor Pertanyaan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,449** 60	1 60	,574** 60	,456** 60	,141 60	,180 60	,120 60	,122 60	,106 60	,102 60	,387** 60	,259* 60	,253 60	,189 60	,098 60	-,029 60	,089 60	,503** 60
Skor Pertanyaan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,377** 60	,574** 60	1 60	,481** 60	,285* 60	-,039 60	,180 60	-,052 60	,026 60	,099 60	,181 60	,209 60	,168 60	,248 60	,102 60	,042 60	,299* 60	,482** 60
Skor Pertanyaan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,313* 60	,456** 60	,481** 60	1 60	,400** 60	,235 60	,295* 60	-,014 60	,059 60	,245 60	,049 60	,284* 60	,316* 60	,307* 60	,307* 60	,005 60	,216 60	,598** 60
Skor Pertanyaan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,200 60	,141 60	,285* 60	,400** 60	1 60	,192 60	,456** 60	,051 60	,139 60	,149 60	-,159 60	-,004 60	-,070 60	,405** 60	,280* 60	-,033 60	,061 60	,450** 60
Skor Pertanyaan 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,003 60	,180 60	-,039 60	,235 60	,192 60	1 60	,507** 60	,492** 60	,334** 60	,218 60	,201 60	,231 60	,180 60	,318* 60	,189 60	,325* 60	,065 60	,583** 60
Skor Pertanyaan 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,115 60	,120 60	,180 60	,295* 60	,456** 60	,507** 60	1 60	,431** 60	,375** 60	,125 60	,252 60	,222 60	,249 60	,234 60	,344** 60	,124 60	,093 60	,645** 60
Skor Pertanyaan 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,155 60	,122 60	-,052 60	-,014 60	,051 60	,492** 60	,431** 60	1 60	,557** 60	,151 60	,368** 60	-,016 60	-,020 60	,266* 60	,066 60	,371** 60	,026 60	,468** 60
Skor Pertanyaan 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,113 60	,106 60	,026 60	,059 60	,139 60	,334** 60	,375** 60	,557** 60	1 60	-,021 60	,404** 60	,121 60	,153 60	,231 60	,362** 60	,246 60	-,051 60	,529** 60
Skor Pertanyaan 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,218 60	,102 60	,099 60	,245 60	,149 60	,218 60	,125 60	,151 60	-,021 60	1 60	,000 60	,088 60	-,040 60	,284* 60	,194 60	,159 60	,063 60	,363** 60
Skor Pertanyaan 11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,209 60	,387** 60	,181 60	,049 60	-,159 60	,201 60	,252 60	,368** 60	,404** 60	,000 60	1 60	,352** 60	,334** 60	,157 60	,122 60	,193 60	,068 60	,472** 60
Skor Pertanyaan 12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,303* 60	,259* 60	,209 60	,284* 60	-,004 60	,231 60	,222 60	-,016 60	,121 60	,088 60	,352** 60	1 60	,830** 60	,267* 60	,215 60	,013 60	,149 60	,504** 60
Skor Pertanyaan 13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,194 60	,253 60	,168 60	,316* 60	-,070 60	,180 60	,249 60	-,020 60	,153 60	-,040 60	,334** 60	,830** 60	1 60	,110 60	,156 60	,045 60	,178 60	,449** 60
Skor Pertanyaan 14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,228 60	,189 60	,248 60	,307* 60	,405** 60	,318* 60	,234 60	,266* 60	,231 60	,284* 60	,157 60	,267* 60	,110 60	1 60	,457** 60	,147 60	,154 60	,598** 60
Skor Pertanyaan 15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,169 60	,098 60	,102 60	,307* 60	,280* 60	,189 60	,344** 60	,066 60	,362** 60	,194 60	,122 60	,215 60	,156 60	,457** 60	1 60	,075 60	,319* 60	,541** 60
Skor Pertanyaan 16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,108 60	-,029 60	,042 60	,005 60	-,033 60	,325* 60	,124 60	,371** 60	,246 60	,159 60	,193 60	,013 60	,045 60	,147 60	,075 60	1 60	,418** 60	,373** 60
Skor Pertanyaan 17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,057 60	,089 60	,299* 60	,216 60	,061 60	,065 60	,093 60	,026 60	-,051 60	,063 60	,068 60	,149 60	,178 60	,154 60	,319* 60	,418** 60	1 60	,366** 60
Jumlah Skor Fasilitas Pendukung	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,398** 60	,503** 60	,482** 60	,588** 60	,450** 60	,583** 60	,645** 60	,468** 60	,529** 60	,363** 60	,472** 60	,504** 60	,449** 60	,598** 60	,541** 60	,373** 60	,366** 60	1 60

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.728	.840	18



Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Pertanyaan 1	3.07	.548	60

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 2	3.18	.431	60
Skor Pertanyaan 3	3.07	.634	60
Skor Pertanyaan 4	3.15	.633	60
Skor Pertanyaan 5	2.58	.720	60
Skor Pertanyaan 6	2.52	.725	60
Skor Pertanyaan 7	2.63	.663	60
Skor Pertanyaan 8	2.82	.651	60
Skor Pertanyaan 9	2.82	.748	60
Skor Pertanyaan 10	2.95	.594	60
Skor Pertanyaan 11	3.33	.542	60
Skor Pertanyaan 12	3.52	.504	60
Skor Pertanyaan 13	3.42	.530	60
Skor Pertanyaan 14	2.77	.533	60
Skor Pertanyaan 15	2.68	.596	60
Skor Pertanyaan 16	2.77	.593	60
Skor Pertanyaan 17	2.78	.613	60
Jumlah Skor Fasilitas Pendukung	50.05	5.037	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor Pertanyaan 1	97.03	97.389	.350	.	.720

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 2	96.92	97.298	.470	.	.719
Skor Pertanyaan 3	97.03	95.728	.431	.	.715
Skor Pertanyaan 4	96.95	94.387	.544	.	.710
Skor Pertanyaan 5	97.52	95.474	.390	.	.716
Skor Pertanyaan 6	97.58	93.501	.532	.	.709
Skor Pertanyaan 7	97.47	93.304	.604	.	.707
Skor Pertanyaan 8	97.28	95.766	.416	.	.716
Skor Pertanyaan 9	97.28	94.071	.472	.	.711
Skor Pertanyaan 10	97.15	97.486	.310	.	.721
Skor Pertanyaan 11	96.77	96.623	.428	.	.717
Skor Pertanyaan 12	96.58	96.620	.465	.	.717
Skor Pertanyaan 13	96.68	96.966	.406	.	.719
Skor Pertanyaan 14	97.33	95.345	.563	.	.713
Skor Pertanyaan 15	97.42	95.332	.498	.	.713
Skor Pertanyaan 16	97.33	97.379	.321	.	.721
Skor Pertanyaan 17	97.32	97.339	.311	.	.721
Jumlah Skor Fasilitas Pendukung	50.05	25.370	1.000	.	.798

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
100.10	101.481	10.074	18

Correlations

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Correlations

		Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Skor Pertanyaan 6	Skor Pertanyaan 7	Skor Pertanyaan 8	Skor Pertanyaan 9	Skor Pertanyaan 10	Skor Pertanyaan 11	Skor Pertanyaan 12	Skor Pertanyaan 13	Skor Pertanyaan 14	Skor Pertanyaan 15	Skor Pertanyaan 16	Skor Pertanyaan 17	Jumlah Skor TINGKAT KEPUASAN
Skor Pertanyaan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 60 60	,544** ,000 60	,399** ,002 60	,103 ,435 60	,231 ,076 60	,033 ,800 60	,408** ,001 60	,130 ,320 60	,225 ,084 60	,177 ,177 60	-,040 ,759 60	,243 ,062 60	,012 ,926 60	,234 ,072 60	,189 ,148 60	,054 ,682 60	,149 ,256 60	,445** ,000 60
Skor Pertanyaan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,544** ,000 60	1 60	,617** ,000 60	,246 ,059 60	,215 ,098 60	,032 ,809 60	,248 ,056 60	,108 ,412 60	,290* ,025 60	,212 ,103 60	-,167 ,202 60	,175 ,182 60	,171 ,190 60	,419** ,001 60	,133 ,312 60	,109 ,408 60	,163 ,214 60	,494** ,000 60
Skor Pertanyaan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,399** ,002 60	,617** ,000 60	1 60	,337** ,008 60	,203 ,120 60	,137 ,296 60	,365** ,004 60	,319* ,013 60	,137 ,297 60	,173 ,186 60	-,162 ,216 60	,012 ,927 60	,134 ,306 60	,401** ,002 60	,240 ,065 60	,105 ,427 60	,131 ,320 60	,500** ,000 60
Skor Pertanyaan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,103 ,435 60	,246 ,059 60	,337** ,008 60	1 60	,665** ,000 60	,474** ,000 60	,392** ,002 60	,402** ,001 60	,255* ,050 60	,195 ,136 60	,128 ,328 60	,087 ,474 60	,271* ,036 60	,266* ,040 60	,359** ,005 60	,320* ,013 60	,621** ,000 60	
Skor Pertanyaan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,231 ,076 60	,215 ,098 60	,203 ,120 60	,665** ,000 60	1 60	,622** ,000 60	,392** ,002 60	,109 ,405 60	,310* ,016 60	,301* ,019 60	,146 ,265 60	,268* ,039 60	,180 ,168 60	,275* ,033 60	,370** ,004 60	,429** ,001 60	,384** ,002 60	,682** ,000 60
Skor Pertanyaan 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,033 ,800 60	,032 ,809 60	,137 ,296 60	,474** ,000 60	,622** ,000 60	1 60	,110 ,402 60	,101 ,442 60	,293* ,023 60	,073 ,577 60	,175 ,182 60	,214 ,101 60	,263* ,042 60	,254 ,050 60	,249 ,055 60	,279* ,031 60	,412** ,001 60	,529** ,000 60
Skor Pertanyaan 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,408** ,001 60	,248 ,056 60	,365** ,004 60	,392** ,002 60	,392** ,002 60	,110 ,402 60	1 60	,525** ,000 60	,308* ,017 60	,201 ,124 60	,027 ,836 60	,078 ,551 60	,035 ,793 60	,216 ,098 60	,258* ,046 60	,226 ,082 60	,229 ,079 60	,553** ,000 60
Skor Pertanyaan 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,130 ,320 60	,108 ,412 60	,319* ,013 60	,402** ,001 60	,109 ,405 60	,101 ,442 60	,525** ,000 60	1 60	,520** ,039 60	,267* ,242 60	,153 ,393 60	,112 ,027 60	,027 ,838 60	,124 ,347 60	,166 ,204 60	,246 ,058 60	,252 ,052 60	,512** ,000 60
Skor Pertanyaan 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,225 ,084 60	,290* ,025 60	,137 ,297 60	,255* ,050 60	,310* ,016 60	,293* ,023 60	,308* ,017 60	,520** ,000 60	1 60	,370** ,004 60	-,165 ,209 60	,211 ,105 60	-,070 ,597 60	,082 ,536 60	,110 ,404 60	,240 ,064 60	,279* ,031 60	,533** ,000 60
Skor Pertanyaan 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,177 ,177 60	,212 ,103 60	,173 ,186 60	,195 ,136 60	,301* ,019 60	,073 ,577 60	,201 ,124 60	,267* ,039 60	,370** ,004 60	1 60	,337** ,008 60	,299* ,020 60	,205 ,115 60	,102 ,440 60	,274* ,034 60	,254 ,050 60	,313* ,015 60	,539** ,000 60
Skor Pertanyaan 11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,040 ,759 60	-,167 ,202 60	-,162 ,216 60	,128 ,328 60	,146 ,265 60	,175 ,182 60	,027 ,836 60	,153 ,242 60	,165 ,209 60	,337** ,008 60	1 60	,453** ,000 60	,109 ,407 60	-,061 ,644 60	,273* ,035 60	,266* ,040 60	,144 ,273 60	,336** ,009 60
Skor Pertanyaan 12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,243 ,062 60	,175 ,182 60	,012 ,927 60	,094 ,474 60	,268* ,039 60	,214 ,101 60	,078 ,551 60	,112 ,393 60	,211 ,105 60	,299* ,020 60	,453** ,000 60	1 60	,333** ,009 60	,188 ,150 60	,253 ,051 60	,244 ,060 60	,126 ,336 60	,479** ,000 60
Skor Pertanyaan 13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,012 ,926 60	,171 ,190 60	,134 ,306 60	,087 ,507 60	,180 ,168 60	,263* ,042 60	,035 ,793 60	,027 ,838 60	-,070 ,597 60	,205 ,115 60	,109 ,407 60	,333** ,009 60	1 60	,339** ,008 60	,305* ,018 60	,115 ,383 60	,293* ,023 60	,395** ,002 60
Skor Pertanyaan 14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,234 ,072 60	,419** ,001 60	,401** ,002 60	,271* ,036 60	,275* ,033 60	,254 ,050 60	,216 ,098 60	,124 ,347 60	,082 ,536 60	,102 ,440 60	-,061 ,644 60	,188 ,150 60	,339** ,008 60	1 60	,279* ,031 60	,277* ,032 60	,169 ,198 60	,524** ,000 60
Skor Pertanyaan 15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,189 ,148 60	,133 ,312 60	,240 ,065 60	,266* ,040 60	,370** ,004 60	,249 ,055 60	,258* ,046 60	,166 ,204 60	,110 ,404 60	,274* ,034 60	,273* ,035 60	,253 ,051 60	,305* ,018 60	,279* ,031 60	1 60	,574** ,000 60	,397** ,002 60	,595** ,000 60
Skor Pertanyaan 16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,054 ,682 60	,109 ,408 60	,105 ,427 60	,359** ,005 60	,429** ,001 60	,279* ,031 60	,226 ,082 60	,246 ,058 60	,240 ,064 60	,254 ,050 60	,266* ,040 60	,244 ,060 60	,115 ,383 60	,277* ,032 60	,574** ,000 60	1 60	,568** ,000 60	,604** ,000 60
Skor Pertanyaan 17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,149 ,256 60	,163 ,214 60	,131 ,320 60	,320* ,013 60	,384** ,002 60	,412** ,001 60	,229 ,079 60	,252 ,052 60	,279* ,031 60	,313* ,015 60	,144 ,273 60	,126 ,336 60	,293* ,023 60	,169 ,198 60	,397** ,002 60	,568** ,000 60	1 60	,598** ,000 60
Jumlah Skor TINGKAT KEPUASAN	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,445** ,000 60	,494** ,000 60	,500** ,000 60	,621** ,000 60	,682** ,000 60	,529** ,000 60	,553** ,000 60	,512** ,000 60	,533** ,000 60	,539** ,009 60	,336** ,009 60	,479** ,000 60	,395** ,002 60	,524** ,000 60	,595** ,000 60	,604** ,000 60	,598** ,000 60	1 60

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.737	.866	18



Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Pertanyaan 1	2.93	.516	60

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 2	2.78	.490	60
Skor Pertanyaan 3	2.90	.543	60
Skor Pertanyaan 4	2.88	.490	60
Skor Pertanyaan 5	2.83	.615	60
Skor Pertanyaan 6	2.88	.524	60
Skor Pertanyaan 7	2.82	.504	60
Skor Pertanyaan 8	2.83	.587	60
Skor Pertanyaan 9	2.77	.593	60
Skor Pertanyaan 10	3.05	.594	60
Skor Pertanyaan 11	3.32	.596	60
Skor Pertanyaan 12	3.20	.514	60
Skor Pertanyaan 13	3.05	.534	60
Skor Pertanyaan 14	2.50	.701	60
Skor Pertanyaan 15	3.00	.521	60
Skor Pertanyaan 16	2.98	.567	60
Skor Pertanyaan 17	2.90	.573	60
Jumlah Skor TINGKAT KEPUASAN	49.63	4.981	60

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor Pertanyaan 1	96.33	94.938	.402	.	.728

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skor Pertanyaan 2	96.48	94.661	.456	.	.727
Skor Pertanyaan 3	96.37	94.134	.457	.	.726
Skor Pertanyaan 4	96.38	93.427	.589	.	.723
Skor Pertanyaan 5	96.43	91.267	.647	.	.716
Skor Pertanyaan 6	96.38	94.003	.490	.	.725
Skor Pertanyaan 7	96.45	93.947	.517	.	.725
Skor Pertanyaan 8	96.43	93.606	.467	.	.724
Skor Pertanyaan 9	96.50	93.305	.488	.	.723
Skor Pertanyaan 10	96.22	93.223	.494	.	.723
Skor Pertanyaan 11	95.95	95.608	.282	.	.732
Skor Pertanyaan 12	96.07	94.606	.438	.	.727
Skor Pertanyaan 13	96.22	95.325	.349	.	.730
Skor Pertanyaan 14	96.77	92.419	.470	.	.722
Skor Pertanyaan 15	96.27	93.351	.559	.	.723
Skor Pertanyaan 16	96.28	92.749	.566	.	.721
Skor Pertanyaan 17	96.37	92.745	.559	.	.721
Jumlah Skor TINGKAT KEPUASAN	49.63	24.812	1.000	.	.835

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
99.27	99.250	9.962	18

Correlations

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Correlations

		Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Skor Pertanyaan 6	Skor Pertanyaan 7	Jumlah Skor KUNJUNGAN ULANG
Skor Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	,685**	,702**	,088	,419**	,269*	,188	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,506	,001	,038	,150	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 2	Pearson Correlation	,685**	1	,699**	,132	,465**	,269*	,406**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,315	,000	,038	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 3	Pearson Correlation	,702**	,699**	1	,143	,477**	,354**	,335**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,276	,000	,006	,009	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 4	Pearson Correlation	,088	,132	,143	1	,254*	,426**	-,092	,407**
	Sig. (2-tailed)	,506	,315	,276		,050	,001	,484	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 5	Pearson Correlation	,419**	,465**	,477**	,254*	1	,385**	,178	,695**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,050		,002	,174	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 6	Pearson Correlation	,269*	,269*	,354**	,426**	,385**	1	-,019	,592**
	Sig. (2-tailed)	,038	,038	,006	,001	,002		,885	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Skor Pertanyaan 7	Pearson Correlation	,188	,406**	,335**	-,092	,178	-,019	1	,454**
	Sig. (2-tailed)	,150	,001	,009	,484	,174	,885		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Jumlah Skor KUNJUNGAN ULANG	Pearson Correlation	,745**	,807**	,829**	,407**	,695**	,592**	,454**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.760	.844	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Skor Pertanyaan 1	2.28	.783	60
Skor Pertanyaan 2	2.15	.709	60
Skor Pertanyaan 3	2.42	.829	60
Skor Pertanyaan 4	3.25	.680	60
Skor Pertanyaan 5	2.63	.736	60
Skor Pertanyaan 6	2.88	.804	60
Skor Pertanyaan 7	2.47	.812	60
Jumlah Skor KUNJUNGAN ULANG	18.08	3.475	60

Inter-Item Correlation Matrix

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	Skor Pertanyaan 1	Skor Pertanyaan 2	Skor Pertanyaan 3	Skor Pertanyaan 4	Skor Pertanyaan 5	Skor Pertanyaan 6	Skor Pertanyaan 7	Jumlah Skor KUNJUNGAN ULANG
Skor Pertanyaan 1	1.000	.685	.702	.088	.419	.269	.188	.745
Skor Pertanyaan 2	.685	1.000	.699	.132	.465	.269	.406	.807
Skor Pertanyaan 3	.702	.699	1.000	.143	.477	.354	.335	.829
Skor Pertanyaan 4	.088	.132	.143	1.000	.254	.426	-.092	.407
Skor Pertanyaan 5	.419	.465	.477	.254	1.000	.385	.178	.695
Skor Pertanyaan 6	.269	.269	.354	.426	.385	1.000	-.019	.592
Skor Pertanyaan 7	.188	.406	.335	-.092	.178	-.019	1.000	.454
Jumlah Skor KUNJUNGAN ULANG	.745	.807	.829	.407	.695	.592	.454	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor Pertanyaan 1	33.88	40.817	.688	.	.721
Skor Pertanyaan 2	34.02	40.864	.766	.	.719
Skor Pertanyaan 3	33.75	39.445	.785	.	.708
Skor Pertanyaan 4	32.92	44.925	.321	.	.758
Skor Pertanyaan 5	33.53	41.745	.634	.	.729
Skor Pertanyaan 6	33.28	42.342	.508	.	.738
Skor Pertanyaan 7	33.70	43.841	.354	.	.753
Jumlah Skor KUNJUNGAN ULANG	18.08	12.078	1.000	.	.769

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.17	48.311	6.951	8



LAMPIRAN 5
Output Uji Asumsi Klasik

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851(a)	.725	.713	.19647

a Predictors: (Constant), Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.601	5	2.320	60.110	.000(a)
	Residual	4.400	114	.039		
	Total	16.002	119			

a Predictors: (Constant), Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	-.098	.180		-.547	.586
Petugas	.105	.051	.125	2.070	.041
Sistem Informasi	.182	.042	.259	4.363	.000
Koleksi	.277	.061	.285	4.570	.000
Promosi	.240	.058	.267	4.159	.000
Fasilitas Pendukung	.212	.068	.202	3.111	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

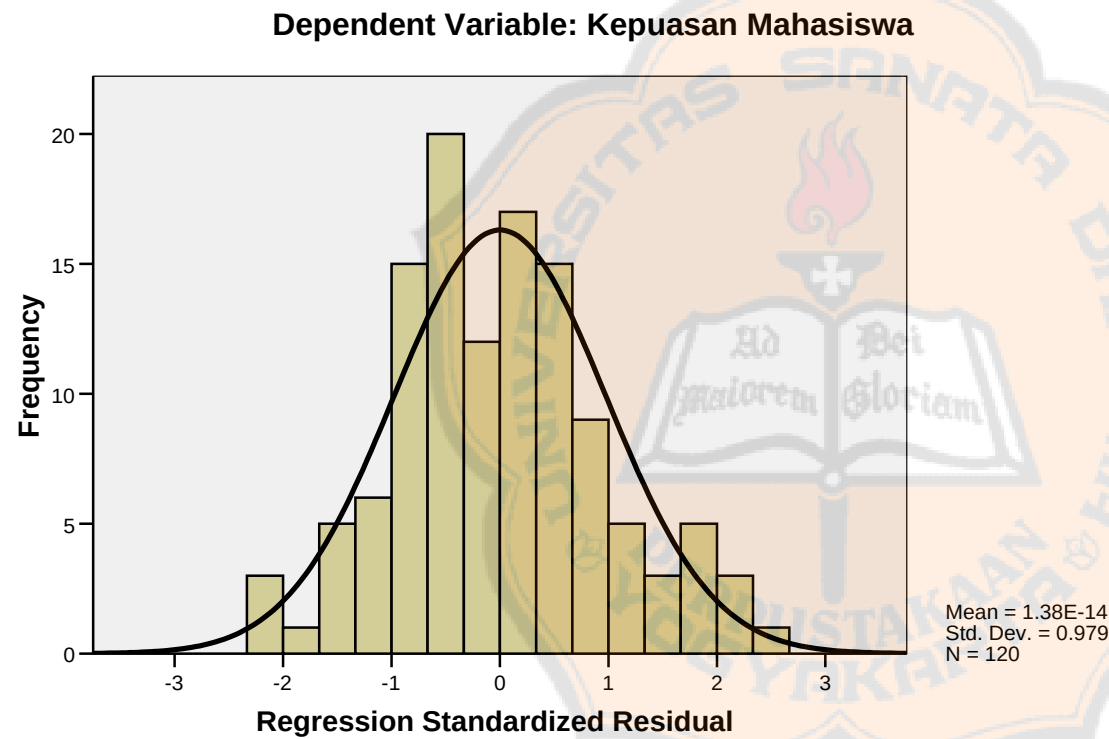
Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.1680	3.8729	2.8991	.31223	120
Residual	-.43982	.51392	.00000	.19230	120
Std. Predicted Value	-2.341	3.119	.000	1.000	120
Std. Residual	-2.239	2.616	.000	.979	120

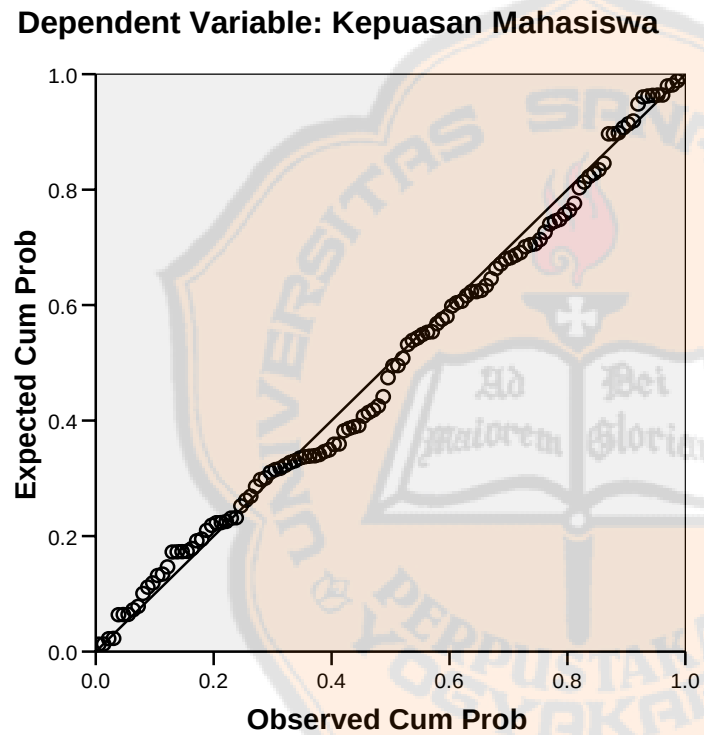
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Charts

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.19229702
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.668
Asymp. Sig. (2-tailed)		.764

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi(a)	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.851(a)	.725	.713	.19647	1.906

a Predictors: (Constant), Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.601	5	2.320	60.110	.000(a)
	Residual	4.400	114	.039		
	Total	16.002	119			

a Predictors: (Constant), Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-.098	.180			
	Petugas	.105	.051	.125	.665	1.504
	Sistem Informasi	.182	.042	.259	.687	1.457
	Koleksi	.277	.061	.285	.622	1.607
	Promosi	.240	.058	.267	.587	1.704
	Fasilitas Pendukung	.212	.068	.202	.570	1.755

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficient Correlations(a)

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model			Fasilitas Pendukung	Koleksi	Petugas	Sistem Informasi	Promosi
1	Correlations	Fasilitas Pendukung	1.000	-.095	-.302	-.222	-.298
		Koleksi	-.095	1.000	.004	-.315	-.366
		Petugas	-.302	.004	1.000	-.182	-.204
		Sistem Informasi	-.222	-.315	-.182	1.000	.063
		Promosi	-.298	-.366	-.204	.063	1.000
	Covariances	Fasilitas Pendukung	.005	.000	-.001	-.001	-.001
		Koleksi	.000	.004	1.29E-005	-.001	-.001
		Petugas	-.001	1.29E-005	.003	.000	-.001
		Sistem Informasi	-.001	-.001	.000	.002	.000
		Promosi	-.001	-.001	-.001	.000	.003

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				Sistem Informasi	Koleksi	Promosi	Fasilitas Pendukung	(Constant)	Petugas
1	1	5.945	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.019	17.666	.02	.02	.85	.00	.07	.01
	3	.013	21.327	.02	.69	.00	.19	.05	.00
	4	.009	25.270	.56	.01	.02	.00	.53	.01
	5	.007	28.217	.02	.28	.03	.57	.08	.36
	6	.006	31.794	.38	.00	.10	.24	.26	.62

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Residuals Statistics(a)

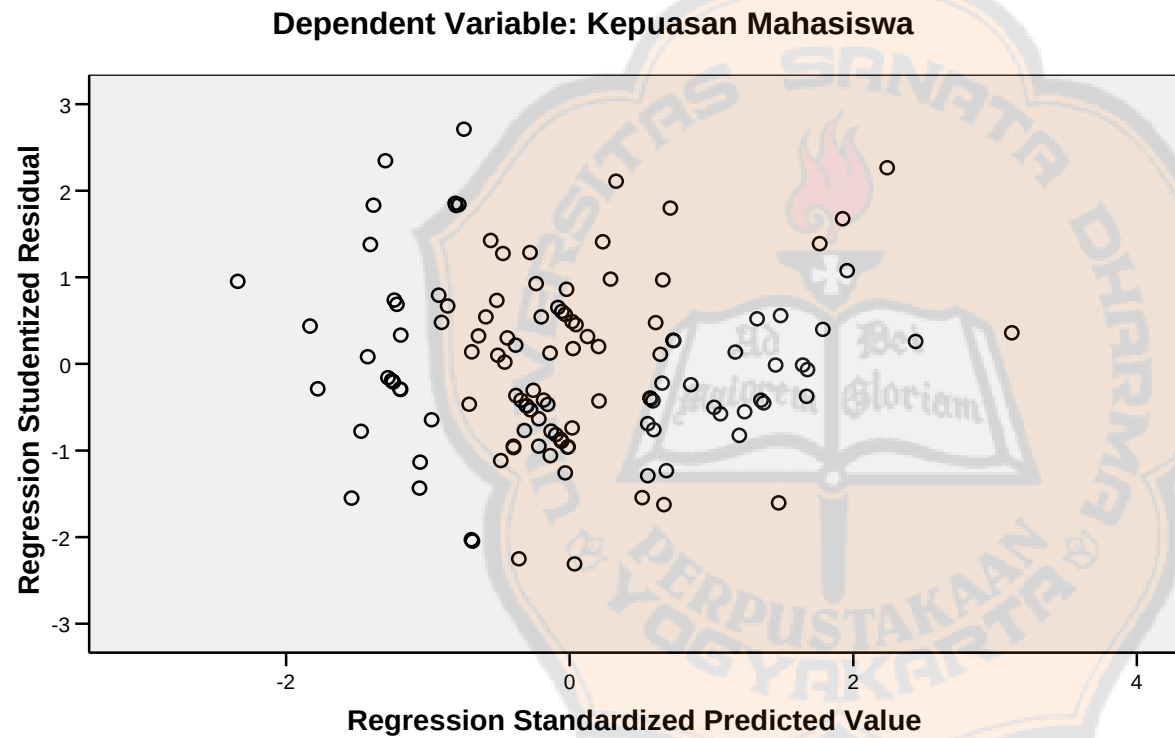
PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.1680	3.8729	2.8991	.31223	120
Std. Predicted Value	-2.341	3.119	.000	1.000	120
Standard Error of Predicted Value	.018	.086	.042	.014	120
Adjusted Predicted Value	2.1574	3.8657	2.8979	.31237	120
Residual	-.43982	.51392	.00000	.19230	120
Std. Residual	-2.239	2.616	.000	.979	120
Stud. Residual	-2.310	2.710	.003	1.008	120
Deleted Residual	-.46823	.55162	.00119	.20438	120
Stud. Deleted Residual	-2.355	2.789	.004	1.018	120
Mahal. Distance	.049	22.038	4.958	4.023	120
Cook's Distance	.000	.193	.011	.024	120
Centered Leverage Value	.000	.185	.042	.034	120

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Charts

Scatterplot





LAMPIRAN 6
Output Regresi Linier Berganda
(permasalahan ke-empat)

Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851(a)	.725	.713	.19647

a Predictors: (Constant), Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.601	5	2.320	60.110	.000(a)
	Residual	4.400	114	.039		
	Total	16.002	119			

a Predictors: (Constant), Fasilitas Pendukung, Koleksi, Petugas, Sistem Informasi, Promosi

b Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta	Zero-order	Partial	Part	B	Std. Error
1 (Constant)	-.098	.180		-.547	.586			
Petugas	.105	.051	.125	2.070	.041	.545	.190	.102
Sistem Informasi	.182	.042	.259	4.363	.000	.614	.378	.214
Koleksi	.277	.061	.285	4.570	.000	.673	.394	.224
Promosi	.240	.058	.267	4.159	.000	.660	.363	.204
Fasilitas Pendukung	.212	.068	.202	3.111	.002	.647	.280	.153

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa



LAMPIRAN 7
Output Regresi Linier Sederhana
(permasalahan ke-lima)

Regresi Linier Sederhana

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Mahasiswa(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kunjungan Ulang Mhs.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.317(a)	.101	.093	.49554

a Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.244	1	3.244	13.212	.000(a)
	Residual	28.976	118	.246		
	Total	32.220	119			

a Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa

b Dependent Variable: Kunjungan Ulang Mhs.

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	1.214	.362		3.353	.001	
	Kepuasan Mahasiswa	.450	.124	.317	3.635	.000	

a Dependent Variable: Kunjungan Ulang Mhs.