

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
PADA DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

OLEH:

**MISNA AULIA
NIM. 13540231**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
PADA DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

OLEH:

**MISNA AULIA
13540231**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA DINAS
PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL***

Oleh :
MISNA AULIA
13540231

Telah dipertahankan didepan sidang pengujian skripsi
Pada tanggal 15 Mei 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer (S.Kom) dalam bidang Sistem Informasi

Pembimbing I



Irfan Dwi Jaya, M.Kom
NIDN. 020 801 8 701

Pembimbing II



Muhamad Kadafi, M.Kom
NIDN. 022 310 8 404

Mengetahui,
Kepala Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang



RULIANSYAH, S.T, M.Kom
NIP. 197511222006041003

**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas
Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan
Metode *Servqual*
Nama : Misna Aulia
NIM : 13540231
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

- | | | |
|---------------|---|---------|
| 1. Ketua | : Ruliansyah, S.T, M.Kom
NIP. 197511222006041003 | (.....) |
| 2. Sekretaris | : Rusmala Santi, M.Kom
NIP. 197911252014032002 | (.....) |
| 3. Penguji 1 | : Rusmala Santi, M.Kom
NIP. 197911252014032002 | (.....) |
| 4. Penguji 2 | : Evi Fadilah, M.Kom
NIDN. 0215108502 | (.....) |

Diuji di Palembang pada tanggal 15 Mei 2018

Waktu : 13.00-14.00 WIB
Hasil/IPK : B / 3.36
Predikat : Amat Baik

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
Raden Fatah Palembang



Sewi Dian Erlina, S.Pd. M.Hum.
NIP. 197301021999032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu.
(Q.S Al – Insyirah : 6-8)*

Persembahan :

Kepada Allah SWT yang memiliki alam semesta dan beserta isinya, berkat rahmat, Ridho dan kekuatan-Nya lah serta segala kemudahanNya lah yang membawa ku sampai saat ini.

Sholawat serta salam selalu tercurahkan untuk kekasih Allah SWT, dan suri tauladan baginda Muhammad SAW.

Teruntuk kedua orang tua ku, ibunda ku Armiati dan ayahanda ku Zainuddin Muchtar yang In shaa Allah selalu diberi kebahagiaan dan kesehatan. Terimakasih yang tak terhingga atas do'a, kasih sayang, dukungan yang luar biasa sehingga iyak bisa menyelesaikan skripsi ini. Kalian adalah motivator utama ku untuk menyelesaikan pendidikan ini. I dedicate this graduation to you. I love you.

Untuk ayah Sapri terimakasih atas untuk do'a, kasih sayang dan dukungannya selama ini hingga bisa mencapai tahap ini.

Untuk adik uni tersayang Ismah Dewi terimakasih untuk canda dan tawanya untuk uni, yang selalu bertanya uni kapan wisuda nya biar ima bisa pake baju bagus di acara wisuda nya uni. I love you adikknya uni tersayang.

Terimakasih untuk kedua pembimbing ku Bapak Irfan Dwi Jaya, M.Kom dan Bapak Muhamad Kadafi, M.Kom atas bimbingan dan arahan yang telah bapak berikan. May Allah Always Bless You.

Terimakasih untuk para sahabat-sahabatku Jeni Afifah, Yeyen Syafitri, Winda Julian Sari, Rinaldy, Muhammad Nazierin, Rodi Mardoni A,Md, dan Kurniawan Yudistira, A,Md yang telah menjadi sahabat terbaik selama sekolah hingga sekarang. Suka duka kita selalu bersama saling membantu dan saling mendo'akan. Terimakasih menjadi tempat untuk keluh kesah ku selama ini. Semoga persahabatan ini sampai bertahan selama-lamanya. Amin Allahumma Amin.

*Untuk seseorang yang selalu memberikan do'a, dukungan dan kasih sayang selama ini, Dodi Setiawan, S.kom. Terimakasih untuk semuanya selama ini. Sehingga aku bisa mencapai tahap ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebahagiaan untuk dirimu.
Terimakasih untuk keluarga ku, Paetek yan, Paetek syaf, etek fina, makwo har, etek evi, makwo erna, etek des, uni rahma, abang nesa dan keluarga besar*

Tanjung Barulak dan Air Boleh terimakasih atas do'a, dukungan dan kepercayaannya selama ini sehingga iya bisa menyelesaikan tugas skripsi ini. Setiap pulang kampung pasti ditanya "bilo salasai kuliah itu. Kami jo mencaliak aulia pakai toga?"

Untuk teman-temanku terutama kelas Sistem Informasi 2 angkatan 2013, Ina Trilidiyanti, Lailatul Hutzi Harmi, Kgs.M.Iqbal, Muhammad Daniel Afriansyah, Indra Gustama yang selalu menguatkan ku untuk terus menyelesaikan skripsi ini.

Teman – teman satu perjuangan Sistem Informasi tahun angkatan 2013 terkhusus SI-2 yang lebih khusus lagi untuk Ita Lastaria, Lawalita, Ica Putri Utami dan teman-teman SI-2 yang lainnya, terimakasih untuk kenangan belajar bersama tidak akan terlupakan.

Untuk teman-teman Sistem Informasi tahun angkatan 2013 seperjuangan. Rapita Sari, Rizki Amalia, dan teman-teman yang lainnya semangat. Semoga bisa menyelesaikan tugas skripsi ini.

*Dan Almamaterku
(Misna Aulia, 1994-06-04)*

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Misna Aulia
Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 04 Juni 1994
Program Studi : Sistem Informasi
Nim : 13540231

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang diterapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah Palembang maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, 13 September 2018
Yang membuat pernyataan,



MISNA AULIA
NIM. 13540231

ANALYSIS OF QUALITY OF INFORMATION SYSTEM SERVICES AT THE SOUTH SUMATRA PROVINCIAL LIBRARY USING THE SERVQUAL METHOD

ABSTRACT

The Library Service of South Sumatera Province has implemented information system that provides services on administration process, borrowing, returning, member scanner and book collection search, and data processing of members and employees. In the practice, there are still problems and complaints from visitors such as not optimal the existing system support tools, the lack of accurate search function and still lack of collection of some features of the system support. In this research, the method used to measure service quality is servqual method with research variable is perception and expectation. Servqual method consists of 5 dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research method was conducted in quantitative manner by interviewing and distributing questionnaires as many as 378 respondents in the Library Service of South Sumatera Province. The quality level of the customer service is determined by the gap value between the value of perception and the expected value. The results obtained from the perception of the user is not fulfilling the desired expectation of the received library services and hoping for improvement of the service of information system and service from human resources (HR) in order to receive the expected service.

Keywords: Quality of Service, Information System, Servqual Method, Perception, Hope

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

ABSTRAK

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan sistem informasi yang memberikan pelayanan pada proses administrasi, peminjaman, pengembalian, *scanner* anggota dan pencarian koleksi buku, serta pengolahan data anggota dan pegawai. Dalam prakteknya, masih terdapat masalah dan keluhan dari pemustaka seperti belum optimalnya alat pendukung sistem yang ada, kurang akuratnya fungsi pencarian koleksi buku dan masih kurang lengkapnya beberapa fitur pendukung sistem. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah metode *servqual* dengan variabel penelitiannya adalah persepsi dan harapan. Metode *servqual* terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Metode penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner sebanyak 378 responden di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Tingkat kualitas layanan pemustaka ditentukan dari nilai kesenjangan antara nilai persepsi dan nilai harapan. Hasil yang diperoleh dari persepsi pemustaka adalah belum memenuhi harapan yang diinginkan terhadap pelayanan perpustakaan yang diterima dan berharap dilakukannya perbaikan dari pelayanan sistem informasi dan pelayanan dari sumber daya manusia (SDM) agar dapat menerima layanan yang diharapkan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Sistem Informasi, Metode *Servqual*, Persepsi, Harapan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Shalallahu Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Setelah melakukan kegiatan penelitian, akhirnya laporan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual". Pembuatan skripsi ini mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Irfan Dwi Jaya, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I (Satu).
6. Bapak Muhamad Kadafi, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II (Dua).
7. Ibu Indrawati, S.S, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.

8. Bapak Drs. Suhana selaku Dosen Pembimbing Lapangan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
9. Ibu Noor Lailyjaty, SE selaku Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan.
10. Kedua Orang Tua, Ayah Zainuddin Mucktar dan Ibu Armiati.
11. Adikku tersayang Ismah Dewi.
12. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
13. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2013, khususnya kelas 1354-2, serta rekan bimbingan periode 2016-2018.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin Yaa Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 13 September 2018



Misna Aulia

NIM.13540231

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vii
ABSTRACT (BAHASA INGGRIS)	viii
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5

BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Ayat Yang Berkenaan Dengan Penelitian	7
2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Analisis	10
2.2.1 Analisis.....	10
2.2.2 Kualitas Informasi	11
2.2.3 Kualitas Layanan	12
2.2.4 Sistem	13
2.2.5 Informasi	14
2.2.6 Sistem Informasi	15
2.2.7 Perpustakaan	15
2.3 Penelitian Sebelumnya	16
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Bahan Penelitian	23
3.4 Populasi Dan Sampel	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel	24
3.5 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran Variabel	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	28
3.6.1 Data Primer	28
3.6.2 Data Sekunder	30
3.7 Kerangka Penelitian	30

3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.8.1 Uji Validitas	33
3.8.2 Uji Reliabilitas	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	39
4.1.2 Fungsi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	41
4.1.3 Tujuan dan Sasaran.....	41
4.1.4 Visi & Misi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	42
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	43
4.2 Layanan Sistem Informasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	45
4.3 Hasil Penelitian	49
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	49
4.3.1.1 Usia	49
4.3.1.2 Jenis Kelamin	50
4.3.2 Analisis Uji Instrumen	51
4.3.2.1 Uji Validitas	51
4.3.2.2 Uji Reabilitas	54
4.4 Rekapitulasi Dimensi Penelitian	55
4.4.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	56
4.4.2 Dimensi <i>Reliability</i>	58

4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i>	62
4.4.5 Dimensi <i>Emphaty</i>	64
4.5 Perhitungan Nilai Servqual	67
BAB V. PENUTUP.....	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	23
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.3 Rumus Uji Validasi <i>Product Moment</i>	33
Gambar 3.4 Rumus Menentukan Tingkat Signifikasi	34
Gambar 3.5 Rumus Uji Realibilitas	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	44
Gambar 4.2 Tampilan Layanan Pendaftaran Anggota DISPUSTAKA.....	45
Gambar 4.3 Tampilan Layanan Formulir Pendaftaran Anggota	45
Gambar 4.4 Tampilan Layanan Peminjaman Buku	46
Gambar 4.5 Tampilan Layanan Pengembalian Buku	47
Gambar 4.6 Tampilan Layanan Pencarian Katalog Buku.....	47
Gambar 4.7 Tampilan Layanan <i>Scanner</i> Kartu Anggota DISPUSTAKA.....	48
Gambar 4.8 Tampilan Layanan Pengunjung Bukan Anggota DISPUSTAKA	48
Gambar 4.9 Diagram Data Rekapitulasi Jenis Usia.....	50
Gambar 4.10 Diagram Data Rekapitulasi Jenis Kelamin	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 3.1 Operasional Dimensi-Dimensi Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Persepsi dengan <i>Product Moment</i> .	35
Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Harapan dengan <i>Product Moment</i> .	36
Tabel 3.4 Skor Uji Realibilitas (<i>Cronbach Alpha 's</i>)	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha 's</i> untuk Variabel Persepsi.	38
Tabel 3.6 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha 's</i> untuk Variabel Harapan	38
Tabel 4.1 Nama-nama Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Berserta Periode	41
Tabel 4.2 Rekapitulasi Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 378 Responden Variabel Persepsi	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 378 Responden Variabel Harapan.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas 378 Responden Variabel Persepsi.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas 378 Responden Variabel Harapan	54
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Tangibles</i> Pada Variabel Persepsi.....	56
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Tangibles</i> pada Variabel Persepsi	56
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Tangibles</i> Pada Variabel Harapan.....	57
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Tangibles</i> pada Variabel Harapan	57
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> Pada Variabel Persepsi	58
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Reliability</i> pada Variabel Persepsi	58

Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Reliability</i> Pada Variabel Harapan.....	59
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Realibility</i> pada Variabel Harapan	59
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Variabel Persepsi ..	60
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Resposiveness</i> pada Variabel Persepsi ..	60
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Variabel Harapan..	61
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Responsiveness</i> pada Variabel Harapan	61
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> Pada Variabel Persepsi	62
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Assurance</i> pada Variabel Persepsi	62
Tabel 4.22 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Assurance</i> Pada Variabel Harapan.....	63
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Assurance</i> pada Variabel Harapan	63
Tabel 4.24 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Variabel Persepsi	64
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Emphaty</i> pada Variabel Persepsi.....	64
Tabel 4.26 Rekapitulasi Jawaban Dimensi <i>Emphaty</i> Pada Variabel Harapan	65
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Dimensi i <i>Emphaty</i> pada Variabel Harapan.....	65
Tabel 4.28 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	67
Tabel 4.29 Perhitungan Nilai Kesenjangan (<i>GAP</i>) Persepsi dan Harapan	
Keseluruhan	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	76
Lampiran 2	81
Lampiran 3	92
Lampiran 4	158

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan menurut Lewis dan Booms (1993) adalah ukuran seberapa baik tingkat kualitas layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016) sebuah kualitas layanan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya, kualitas suatu jasa yang baik dapat meningkatkan profit bagi pembuat pengembang suatu produk namun apabila kualitas jasa tersebut bersifat buruk, maka akan didapatkan kerugian bagi pembuat pengembang produk atau jasa tersebut. Dengan menggunakan program pengukuran kualitas layanan akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan tingkat kualitas layanan yang lebih besar dalam jangka waktu panjang akan menguntungkan dan berdampak juga pada perubahan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Pengukuran kualitas layanan pada penelitian ini penting untuk dilakukan karena selama ini belum pernah diadakan penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan pada sistem informasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan (selanjutnya disebutkan sebagai DISPUSTAKA), sehingga belum diketahui bagaimana penilaian pemustaka terhadap layanan sistem informasi DISPUSTAKA agar dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan tersebut sudah diterapkan, sehingga dapat ditentukan mana saja variabel yang perlu diperbaiki dan mana saja variabel yang sudah dapat diterima pemustaka, sehingga layanan

tersebut benar – benar memenuhi harapan pemustaka, dan yang menjadi tujuan utama dari layanan tersebut dapat tercapai, metode penelitian *Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi yang diterapkan pada DISPUSTAKA.

Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas layanan diantaranya adalah *Total Perceived Quality Model* (Gronroos, 2000), Model *Servqual* (Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1994), *Perceived Service Quality* (Brady & Cronin, 2001), Model *Intqual* (Caruana & Pitt, 1997), Model *Retail Service Quality* (Dabholkar. et al., 1996). Model *Total Perceived Quality* (Gronroos, 2000) terdiri dari dua dimensi yaitu *technical quality* dan *functional quality*. Model *Servqual* terdiri dari lima dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Model *Intqual* terdiri dari dua dimensi yaitu *service realibity* dan *management of expectations*. Model *retail service quality* terdiri dari 5 faktor yaitu *physical aspects, realibility, personal interaction, problem solving* dan *policy*.

Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan dari atribut masing – masing dimensi. Metode *Servqual* terdiri atas selisih dua faktor utama, yaitu persepsi pemustaka atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat diterima oleh pemustaka, sedangkan jika kenyataan layanan kurang dari yang diharapkan, maka layanan belum dapat diterima oleh pemustaka. Menurut Parasuraman et al (1994) terdapat 5 dimensi

pengukuran yang digunakan pada Metode *Servqual*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa kegiatan teknis pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan melalui internet (www.banpustaka.com), pengelola sistem informasi DISPUSTAKA dituntut untuk memiliki kemampuan merancang dan mengelola sistem informasi DISPUSTAKA dengan baik agar sistem informasi DISPUSTAKA yang dikelola berkelanjutan dan senantiasa dikunjungi oleh anggota, analisis kualitas layanan anggota sistem informasi DISPUSTAKA diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi DISPUSTAKA semaksimal mungkin. Masalah tingkat kualitas layanan anggota sangat penting karena berhubungan dengan tujuan yang ditetapkan dan diinginkan oleh DISPUSTAKA dalam menerapkan sistem informasi DISPUSTAKA. Dalam penerapan sistem informasi DISPUSTAKA anggota dapat melakukan pendaftaran anggota (*membership*), penelusuran informasi koleksi (*realtime bibliographic searching*), pemesanan koleksi (*book reservation*), cek status peminjaman (*loan selfcheck*), perpanjangan pinjaman (*load period extention*), pembaharuan data anggota (*starus update*), unggah foto (*photo upload*), ubah kata sandi (*change password*), kiriman pesan (*messaging*), interaksi sesama anggota (*social networking*) dan pelayanan non teknis yang diberikan perpustakaan daerah sumatera selatan seperti layanan administrasi anggota (*membership service*), sirkulasi bahan pustaka (*circulation of library materials*), layanan rujukan (*reference service*), layanan bercerita dan mendongeng (*story telling*), layanan fotokopi (*photo copying service*), layanan

pandang dengar (*audio visual service*), layanan tempat pertemuan (*meeting & discussion service*), akses internet (*internet access*), layanan ekstensi / perpustakaan keliling dan silang layanan (*mobile and interlibrary load service*). Reaksi pemustaka seringkali tidak dapat diprediksi, sikap penerimaan anggota atas teknologi informasi akan mempunyai hubungan yang positif dan langsung terhadap kualitas layanan dan kesuksesan sistem dan layanan yang diterima oleh pemustaka.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi, maka penelitian skripsi ini diberi judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Berapa besar tingkat kualitas layanan dalam penerapan sistem informasi pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dengan metode *servqual* ?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan sistem informasi pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada :

1. Penelitian ini berfokus pada metode *Servqual* pada 5 dimensinya *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.
2. Hanya menganalisis kualitas layanan dalam penerapan sistem informasi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
3. Subjek dalam penelitian ini adalah anggota dan pegawai DISPUSTAKA.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Mengukur kualitas layanan dalam penerapan sistem informasi pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan metode *Servqual*.
2. Memberikan solusi kepada pihak Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi terhadap pemustaka.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Membantu pihak DISPUSTAKA dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi.

2. Dapat memberikan masukan kepada pihak Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan agar layanan sistem informasi dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pemustaka.
3. Memberikan pengetahuan mengenai model kualitas layanan sistem informasi serta sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar dan teori-teori khusus.

2.1 Ayat Al-Qur'an Berkenaan Dengan Penelitian

Dalam Islam, memberikan pelayanan yang baik bukan hanya dalam konteks layanan yang berkualitas saja. Tetapi Islam juga mengajarkan untuk melakukan hal-hal yang bersikap baik kepada orang lain. Dengan kata lain, bersikap baik juga harus diterapkan dalam sebuah pelayanan. Sebagaimana pada firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Qashash ayat 77 sebagai berikut ini :

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَنَّاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ

المُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya :

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagiamu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S Al- Qashash ayat 77).

Seperti yang telah dianjurkan oleh agama Islam berbuatlah baik kepada sesama umat karena segala sesuatu berasal dari Allah SWT. Dalam Islam, mengajarkan memberikan pelayanan yang berkualitas itu juga termasuk keberhasilan pelayanan. Apabila pelayanan yang baik telah diberikan, maka orang-orang tidak akan pergi meninggalkan kita. Sebaliknya, apabila pelayanan yang kita berikan buruk tidak sesuai dengan yang diajarkan Islam, maka orang-orang akan pergi meninggalkan kita.

Sebagaimana pada firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159 sebagai berikut ini :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ^ط

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ^ج إِنَّ

اللَّهُ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Al-Imran: 159).

Hubungan kedua ayat Al-Qur'an diatas dengan penelitian yang dilakukan ialah pentingnya memberikan layanan yang baik sesuai dengan tujuan yang ada.

Seperti surat Al-Qashash ayat 77 hendaklah kamu memberikan hal-hal yang baik sebagaimana Allah SWT berbuat baik kepada kamu. Begitu juga dengan memberikan pelayanan, hendaklah kamu memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan tujuan yang dimiliki. Karena, segala sesuatu yang ada itu berasal dari Allah SWT. Dan juga, pada surat Al-Imran ayat 159 menjelaskan bahwa bertutur lemah lembut dan bertaqwa di jalan Allah SWT itu harus dijalankan karena segala sesuatu berasal dari Allah SWT, maka hendaklah kita untuk memanfaatkan teknologi informasi dan pengetahuan yang ada sebaik-baiknya. Dan menerapkan ilmu-ilmu yang ada sesuai jalan dan petunjuk yang Allah SWT berikan.

Didalam konteks kualitas dalam pelayanan kepada konsumen seperti dijelaskan dalam Qs. Al-Qashash ayat 77, Qs. Al-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pihak karyawan PUSDA) agar berlemah lembut (memberikan kualitas pelayanan kepada pihak pengunjung PUSDA). Pihak karyawan harus memiliki ilmu yang mampu memberikan pelayanan serta mampu berinovasi dalam memberikan pelayanan dan mengembangkan sistem informasi menjadi sistem yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga mampu menarik pengguna dan membuat mereka mendapatkan kepuasan tersendiri. Agar sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, dilakukan analisis terlebih dahulu untuk mengukur layanan yang ada saat ini, dengan hasil analisis tersebut dapat diketahui kondisi kualitas layanan yang ada dengan menggunakan metode *servqual* sesuai dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan yang ada.

2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Analisis

2.2.1 Analisis

Analisis merupakan tahapan awal dalam pengembangan sistem dan merupakan tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan. Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem dan teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Tahapan ini sangat penting karena menentukan bentuk sistem yang harus dibangun. Tahapan ini bisa merupakan tahap yang mudah jika *client* sangat paham dengan masalah yang dihadapi dalam organisasinya dan tahu betul fungsionalitas dari sistem informasi yang akan dibuat. Tetapi tahap ini bisa menjadi tahap paling sulit jika klien tidak bisa mengidentifikasi kebutuhannya dan tertutup terhadap pihak luar yang ingin mengetahui detail proses bisnisnya. (Muslihudin, 2016:32)

Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang di rasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda (Sugiyono, 2014:334).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan analisis adalah suatu penelitian terhadap suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya, sehingga dapat mengenal tanda-tanda kegiatan, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu kegiatan. Dan analisis yang memerlukan daya

kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya sendiri.

2.2.2 Kualitas Informasi

Menurut Sutabri (2012:33) mendefinikan bahwa informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan data. Adapun Kualitas suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal, yaitu : informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan (*relevance*). Berikut penjelasan kualifikasi informasi yaitu:

a. Akurat (*Accurate*)

Maksud akurat ialah informasi tersebut bebas dari kesalahan dan bebas dari bisa, bebas dari kesalahan berarti bahwa informasi tersebut benar- benar menyatakan apa yang harus dinyatakan. Bebas dari bisa berarti bahwa informasi tersebut teliti.

b. Tepat Waktu (*Timeline*)

Jelas informasi harus diberikan pada waktu yang tepat. Informasi yang sudah kadaluarsa hanya bernilai sampah, sekalipun informasinya sama dan tidak berubah.

c. Relevan (*Relevance*)

Artinya bahwa informasi tersebut benar-benar sesuai kebutuhan pihak yang membutuhkan informasi. (Sutabri, 2012:41)

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan karakteristik kualitas yang dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien.

2.2.3 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono, kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian, ketiga konsep ini memiliki penekanan yang berbeda – beda (Edwardsson, et al, 1994):

1. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.
2. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.
3. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (*income*), biaya, dan modal yang digunakan.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. (Tjiptono, 2016:119)

Lewis & Booms (1983) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu

sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa : jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelangganya secara konsisten. (Tjiptono, 2016:125)

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan melalui penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan konsumen atau melebihi ekspektasi konsumen.

2.2.4 Sistem

Sistem dapat didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Hal pertama yang perlu diperhatikan dalam suatu sistem adalah elemen-elemennya. Tentunya setiap sistem memiliki elemen-elemennya sendiri, yang kombinasinya berbeda antara

sistem yang satu dengan sistem yang lain. Namun demikian, susunan dasarnya tetap sama (Nugroho, 2010:17).

Sistem mengandung dua konotasi, yaitu : (1) benda atau entitas, dan (2) proses atau metode. Schrode dan Voich (1974) dalam bukunya yang berjudul *Organization and mangement Basic systems Concept* misalnya, menyatakan bahwa sistem adalah "*Whole compounded of serveral parts*" (suatu kesatuan yang tersusun dari sejumlah elemen). Sedangkan Elias M.Awad (1979) dalam bukunya yang berjudul *System Analysis And Design* menyatakan bahwa sistem adalah "*an organized functioning relationship among units or components*" (hubungan fungsional yang terorganisasi/teratur, yang berlangsung diantara bagian-bagian atau elemen-elemen). Dari dua definisi ini dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu himpunan dari berbagai bagian atau elemen, yang secara terorganisasi berdasarkan fungsi-fungsinya menjadi suatu kesatuan (Hartono, 2013 : 10).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan elemen-elemen yang saling berhubungan, berintegrasi, dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama.

2.2.5 Informasi

Menurut Sutanta (2011:13), informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang. Sedangkan Kadir (2014:45) mengemukakan bahwa informasi

adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah atau diproses sehingga memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan.

2.2.6 Sistem Informasi

Menurut Henry Lucas dalam Yulia Djahir, sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bila mana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian didalam organisasi. (Djahir, 2015:14)

Menurut O'Brian dalam Yakub, sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang - orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. (Yakub, 2012:17)

Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berkaitan yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menampilkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi pada sebuah organisasi. (Laudon, 2012:16)

Berdasarkan beberapa definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan elemen-elemen yang saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2.7 Perpustakaan

Menurut Sulisty Basuki dalam Febriyanti (2013:10) menyatakan bahwa perpustakaan yaitu “sebuah ruangan bagian gedung, ataupun gedung itu sendiri

yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual”. (Sulistyo Basuki dan Febriyani, 2013:10)

Sedangkan menurut Sutarno NS, “Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku – buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan sewaktu – waktu diperlukan oleh pembaca”. (Sutarno NS, 2006 :11)

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan mengelola bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku yang disusun secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pengguna perpustakaan.

2.3 Penelitian Sebelumnya

Setelah melakukan pencarian penulis telah menemukan beberapa penelitian yang berhubungan dengan kualitas layanan menggunakan metode *servqual* yang dilakukan pada beberapa jenis perusahaan dan organisasi yang berbeda.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul	Tahun	Pembahasan
1.	Fathoni	Analisis Kualitas Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual	2017	Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Kualitas biasanya tidak ditentukan oleh satu atribut atau dimensi tunggal dari suatu produk atau jasa, tetapi ditentukan oleh beberapa atribut. David Garvin memperkenalkan subyek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari kinerja, features, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudahan perbaikan, keindahan, persepsi terhadap kualitas. Subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas, seperti Berwujud (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Responsif (<i>Responsiveness</i>), Kepastian (<i>Assurance</i>) dan Empathy (<i>Emphaty</i>).
2.	Ir. Aliyadi, MM. M.Kom	Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Universitas Muhammadiyah Ponogoro)	2015	Kualitas layanan Sistem Informasi Akademik di Universitas Muhammadiyah Ponorogo berada dalam kualitas standar karena masih berada dalam zona toleransi pengguna. Kualitas layanan Sistem Informasi Akademik di Universitas Muhammadiyah Ponorogo masih diterima oleh pengguna Sistem Informasi Akademik dikarenakan seluruh item dandimensi layanan berada pada daerah zona toleransi dengan ditunjukkannya nilai ZOT item layanan dan dimensi positif semua. Pengguna tidak merasakan adanya layanan tertentu yang lebih unggul dibandingkan dengan layanan lainnya, dengan dibuktikan dengan semua nilai MSS item layanan dan dimensi bernilai negatif. Masih perlu adanya perbaikan karena tingkat toleransi pengguna masih berada.

No	Nama	Judul	Tahun	Pembahasan
3.	Nofi Erni, Iphov Kumala Sriwana dan Wira tri Yolanda	Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan TRIZ di PT. XYZ	2014	Melalui Servqual terdapat 7 atribut yang dianggap penting oleh pelanggan adalah menangani keluhan pelanggan dengan baik, kecepatan dalam melayani pelanggan, produk yang dikirimkan bebas dari kerusakan, garansi dari produk yang dikirimkan berdasarkan packaging yang digunakan, tanggung jawab perusahaan atas kehilangan barang yang dikirim, menangani keluhan pelanggan dengan baik dan garansi dari produk yang dikirimkan berdasarkan packaging yang digunakan. Perbaikan dilakukan pada 5 atribut, dimana 3 atribut memiliki nilai gap terbesar yang berada di kuadran prioritas tinggi dan 2 atribut memiliki nilai gap terbesar yang berada di kuadran prioritas rendah.
4.	Dorie Pandora Kesuma	Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual	2014	Untuk menghitung nilai validitas dari instrumen yang digunakan, maka perlu dicari nilai r untuk masing-masing butir pertanyaan. Nilai R untuk sampel berjumlah 200 ($df = 198$) adalah 0,1388. Jika nilai dari r count (corrected item – total correlation (CI - CT)) bernilai positif dan lebih besar dari nilai tabel r, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas, digunakan nilai Cronbach Alpha untuk masing-masing variable atau dimensi pengukuran. Menurut Sekaran, jika nilai Alpha kurang dari 0,6 maka tingkat reliabilitas dari instrument dianggap buruk. Nilai untuk Cronbach Alpha untuk semua variabel berkisar antara 0,725 sampai 0,940 sehingga dapat disimpulkan jika instrumen yang digunakan reliabel.

No	Nama	Judul	Tahun	Pembahasan
5.	Marlindawati	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan <i>Servqual Method</i>	2013	Hasil uji korelasi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kelima variabel bebas, yakni <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>emphaty</i> terhadap kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang digunakan mahasiswa dalam Kegiatan Akademik pada beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Palembang , baik secara parsial maupun secara Simultan. Kontribusi Variabel <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>emphaty</i> dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dalam kegiatan Akademik Mahasiswa, secara berurutan adalah sebesar 15,8 %, 24,2 %, 28,5%, 17,6% dan 14,1%. Kontribusi ketiga variabel bebas terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi bagi mahasiswa dalam kegiatan akademik mereka adalah sebesar 65,9%.
6.	Evrilyan Nesdi Rozanda dan Agusman Depi	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Infromasi Perpustakaan	2012	Dari nilai <i>Total Service Quality</i> (TSQ) atau total kualitas pelayanan secara keseluruhan bernilai negatif sebesar -0,04, yaitu harapan pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang telah diberikan pihak perpustakaan jadi pelayanan perpustakaan UIN SUSKA Riau belum memuaskan. Dilihat dari nilai <i>servqual</i> per variabel atau pertanyaan, variabel yang bernilai negatif atau belum memuaskan mengenai jumlah komputer MPS dan OPAC dalam memberikan pelayanan belum memadai (variabel dalam dimensi <i>tangible</i>), dan ketepatan pihak perpustakaan dalam mengawali dan mengakhiri memberikan pelayanan (variabel dalam dimensi <i>reliability</i>), serta sikap pihak pustakawan dalam memberikan pelayanan (variabel dalam dimensi <i>responsiveness</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>assurance</i>). Berdasarkan nilai <i>servqual</i>

				<p>tiap dimensi, dimensi <i>tangible</i> (0,04) dan <i>reliability</i> (0,00) bernilai positif yang berarti peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan telah menggunakan sistem MPS dan OPAC telah memuaskan, fasilitas ruangan yang nyaman, dan penampilan pustakawan yang rapi serta pihak perpustakaan telah andal, konsisten dan akurat dalam memberikan pelayanan. Namun pihak pustakawan belum cukup sigap, cepat, simpati, ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan pengunjung ketika memberikan pelayanan hal itu sesuai dengan dimensi <i>responsiveness</i> (-0,12), <i>emphaty</i> (-0,21) dan <i>assurance</i> (-0,07) yang bernilai negatif.</p>
--	--	--	--	---

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah menganalisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Metode Servqual. Yang bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dalam penerapan sistem informasi pada DISPUSTAKA dengan menggunakan metode *servqual* dan untuk memberikan solusi kepada pihak DISPUSTAKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi terhadap pengunjung perpustakaan. Dan manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini ialah mengetahui seberapa besar tingkat kualitas layanan sistem informasi pada DISPUSTAKA dan dapat memberikan masukan kepada pihak Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan agar sistem informasi dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengunjung perpustakaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. (Thoifah, 2016:155) Metode kuantitatif digunakan untuk penelitian pada populasi yang luas dan sampel yang besar maka digunakan rancangan penelitian survei, peneliti menggunakan rancangan penelitian survei dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik atau mengklasifikasikan tingkatan pada populasi atau sampel, dan peneliti juga akan melakukan evaluasi terhadap suatu program yang dijalankan. (Reza,2016:37)

Ada 3 karakteristik utama dari penelitian survei ini, yaitu:

1. Informasi dikumpulkan dari sekelompok besar orang untuk mendeskripsikan beberapa aspek atau karakteristik tertentu seperti kemampuan, sikap, kepercayaan, pengetahuan dari populasi.
2. Informasi dikumpulkan melalui pengajuan pertanyaan (umumnya tertulis walaupun bisa juga lisan) dari suatu populasi.
3. Informasi diperoleh dari sampel bukan dari populasi. (Thoifah, 2016:160)

Beberapa ciri khas penelitian kuantitatif dapat dikemukakan melalui cara membedakan dengan penelitian yang berpendekatan kuantatif, sebagai berikut ini:

1. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian.

2. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk menguji teori (*retest*) yang sudah ada yang dipilih oleh peneliti sedangkan kualitatif menemukan konsep atau hubungan antar konsep.
3. Penelitian kuantitatif memfungsikan teori sebagai titik tolak menemukan konsep (yang terdapat dalam teori tersebut) yang kemudian dijadikan variabel.
4. Penelitian kuantitatif lebih mengutamakan teknik pengumpulan data kusioner.
5. Penelitian kuantitatif penyajian datanya berupa tabel distribusi pilihan jawaban responden yang ditentukan oleh peneliti (berupa angka).
6. Penelitian kuantitatif menggunakan perspektif etik, yakni data yang dikumpulkan dibatasi atau ditentukan oleh peneliti dalam hal pilihan indikator (atribut) variabel baik jumlah maupun jenisnya.
7. Penelitian kuantitatif menggunakan definisi operasional karena hendak mengukur variabel, karena definisi operasional pada dasarnya merupakan petunjuk untuk mengukur variabel.
8. Penelitian kuantitatif penentuan jumlah respondenya dengan persentase, rumus atau tabel populasi sampel.
9. Penelitian kuantitatif instrument penelitiannya berupa kuesioner atau angket.
10. Penelitian kuantitatif analisis datanya dilakukan setelah data terkumpul dengan menggunakan perhitungan data-data atau analisis statistik (Hamidi, 2010:27).

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menjabarkan kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan sistem informasi pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan Metode *Servqual*. Metode

Servqual memiliki 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang utama adalah kuesioner.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian adalah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan beralamat Jl. Demang Lebar Daun No. 47, Lorok Pakjo, Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

3.3 Bahan Penelitian

Dalam Penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah :

1. Layanan sistem informasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebagai objek yang diteliti.
2. Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebagai pengelola dan pengembang pelayanan sistem informasi.
3. Data anggota dan pegawai sebagai pengguna pelayanan sistem informasi.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono,2014:80) Populasi penelitian ini adalah data anggota dan pegawai yang ada di lingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang merupakan pengguna pelayanan perpustakaan dengan jumlah anggota pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan 6.779 orang (1 Januari 2017 – 31 Desember 2017) dan pegawai dengan jumlah 81 orang.

Jumlah keseluruhan pengguna sistem DISPUSTAKA yaitu anggota dengan jumlah 6.860 orang. (Sumber : Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan)

3.4.2 Sampel

Dengan melihat jumlah populasi yang ada yaitu sebanyak 6860 orang, sehingga sulit untuk meneliti keseluruhan elemen. Keterbatasan waktu, biaya penelitian, dan sumber daya manusia, jika elemen populasi homogen, penelitian terhadap seluruh elemen dalam populasi menjadi tidak masuk akal, penulis ingin mengetahui kualitas layanan sistem informasi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, peneliti mengambil beberapa sampel untuk mengambil kesimpulan mengenai kualitas layanan sistem informasi dari beberapa sampel dalam populasi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan metode *servqual* yang menekankan pentingnya pengukuran kualitas layanan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling* karena pengambilan sampel secara acak dari anggota populasi tanpa memperdulikan strata yang ada dalam populasi itu. Didalam layanan sistem informasi DISPUSTAKA, pemustaka yang menggunakan layanan sistem informasi DISPUSTAKA yaitu SD, SLTP, SMA, Mahasiswa/i, Umum, Dosen, Pegawai, Banpustaka dan Anak-anak, dan setelah dilakukan survei

ternyata hampir keseluruhan pemustaka DISPUSTAKA yang menggunakan layanan sistem informasi DISPUSTAKA dari mahasiswa/i, jadi peneliti mengambil kesimpulan untuk menggunakan *simple random sampling*. Banyak keuntungan yang jelas dari *simple random sampling*, bila dibandingkan dengan cara *random* sederhana maupun *random strata*, adalah dari segi efisiensi kerja yang menyangkut waktu dan biaya. (Sugiyono,2016:82)

Sesuai dengan penelitian ini yang mengambil sampel dari anggota DISPSUTAKA dan pegawai DISPSUTAKA dengan jumlah populasi sebanyak 6.860 populasi yang terdiri dari 6.779 orang anggota DISPSUTAKA dan 81 orang pegawai DISPUSTAKA. Dengan populasi sebanyak 6.860 dan menggunakan $e=5\%$, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{N}{\frac{N \cdot e^2 + 1}{6.860}}$$

$$n = \frac{6.860}{6.860 \cdot 0,05^2 + 1}$$

$$n = \frac{6.860}{18.15}$$

$$n = 377,961 = \underline{\underline{378}}$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin serta berdasarkan metode *servqual* sampel didapat sebanyak 378 responden yang meliputi pengguna layanan sistem informasi DISPUSTAKA.

3.5 Definisi Operasional Metode Servqual dan Pengukuran Dimensi

Metode servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Disamping itu, metode servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengetahui kesenjangan (*Gap*) antara kualitas yang diberikan (*Perceived service*) dan diharapkan (*Expected service*) metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Pengukuran kualitas jasa dalam metode *servqual* didasarkan pada skal multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pemustaka, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing – masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan persepsi. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing – masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut. (Tjiptono, 2016:159).

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Perbedaan antara harapan dan persepsi (Persepsi – Ekspektasi) membentuk skor kesenjangan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka. Skor gap negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan pemustaka sementara skor gap positif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan yang

diharapkan pemustaka. (Daniel, 2010). Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Realibility* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Secara lengkap, operasional dimensi-dimensi pada metode servqual dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1 Operasional dimensi-dimensi penelitian

Dimensi	Atribut	Skala
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X1)	Peralatan modern	Likert
	Fasilitas yang berdaya tarik visual	Likert
	Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional	Likert
	Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	Likert
<i>Realibility</i> (Keandalan) (X2)	Menyediakan jasa sesuai yang diinginkan	Likert
	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	Likert
	Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali	Likert
	Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Likert
	Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan	Likert
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X3)	Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa	Likert
	Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan	Likert
	Kesediaan untuk membantu pelanggan	Likert
	Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	Likert
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X4)	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan	Likert
	Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi	Likert
	Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	Likert
	Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	Likert

<i>Empathy</i> (Empati) (X5)	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	Likert
	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	Likert
	Sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan	Likert
	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	Likert
	Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman	Likert

(Sumber : Diadaptasi dari Parasuraman, et al (1994) dalam buku *Service, Quality dan Satisfaction* edisi 4, 2016:163)

Bentuk skala pengukuran yang ditetapkan dalam penelitian ini mengacu pada *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Untuk menentukan nilai seberapa penting proses-proses yang ada dalam pengelolaan sumber daya infrastruktur, hasil kuisisioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai-nilai dan skor persentase sebagai berikut :

1. Nilai 1 untuk sangat tidak baik
2. Nilai 2 untuk tidak baik
3. Nilai 3 untuk agak tidak baik
4. Nilai 4 untuk nertal
5. Nilai 5 untuk agak baik
6. Nilai 6 untuk baik
7. Nilai 7 untuk sangat baik

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data mengenai *tangibles* (bukti fisik) layanan sistem informasi, *reability* (keandalan) layanan sistem informasi, *responsiveness* (daya tanggap) layanan sistem informasi, *assurance* (jaminan) layanan sistem informasi dan *empathy* (empati) layanan sistem informasi. Tiap-tiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalkan, diukur skalanya dan dapat memberikan responden pilihan yang lebih banyak dan meningkatkan diferensiasi poin. (Azzara, 2010:100).

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan kuesioner di lingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. Observasi. Dengan mengamati secara langsung kejadian pada layanan sistem informasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
2. Wawancara. Metode ini digunakan untuk mencari informasi mengenai layanan sistem informasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner penulis melakukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada pemustaka dan pegawai Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan wawancara juga dilakukan kepada pihak kasi layanan dan otonomi perpustakaan yaitu ibu Noor Lailijaty, SE.
3. Kuesioner. Kuesioner yang digunakan kuesioner jenis pilihan, jenis kuesioner yang stimulusnya berisikan pernyataan yang diharuskan di isi oleh responden dengan cara memilih satu diantara dua atau lebih pilihan responden terhadap pernyataan yang telah ditentukan. Dilihat dari jumlah responden yang berjumlah 378 sampel dan cakupan wilayah yang luas yaitu Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis kualitas layanan sistem informasi DISPUSTAKA. Sejumlah kuesioner disebarkan secara langsung (*offline*) kepada anggota DISPUSTAKA.

4. Studi Kepustakaan. Dilihat dari beberapa referensi jurnal, buku-buku serta artikel-artikel dari internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3.6.2 Data Sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, yaitu data anggota DISPUSTAKA, data tentang layanan sistem DISPUSTAKA. Hasil penelitian akan semakin kredibel karena didukung dengan foto-foto dan karya tulis akademik yang telah ada. Data sekunder yang digunakan seperti data anggota DISPUTAKA, dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis atau *softcopy*, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik yang telah ada.

3.7 Kerangka Penelitian

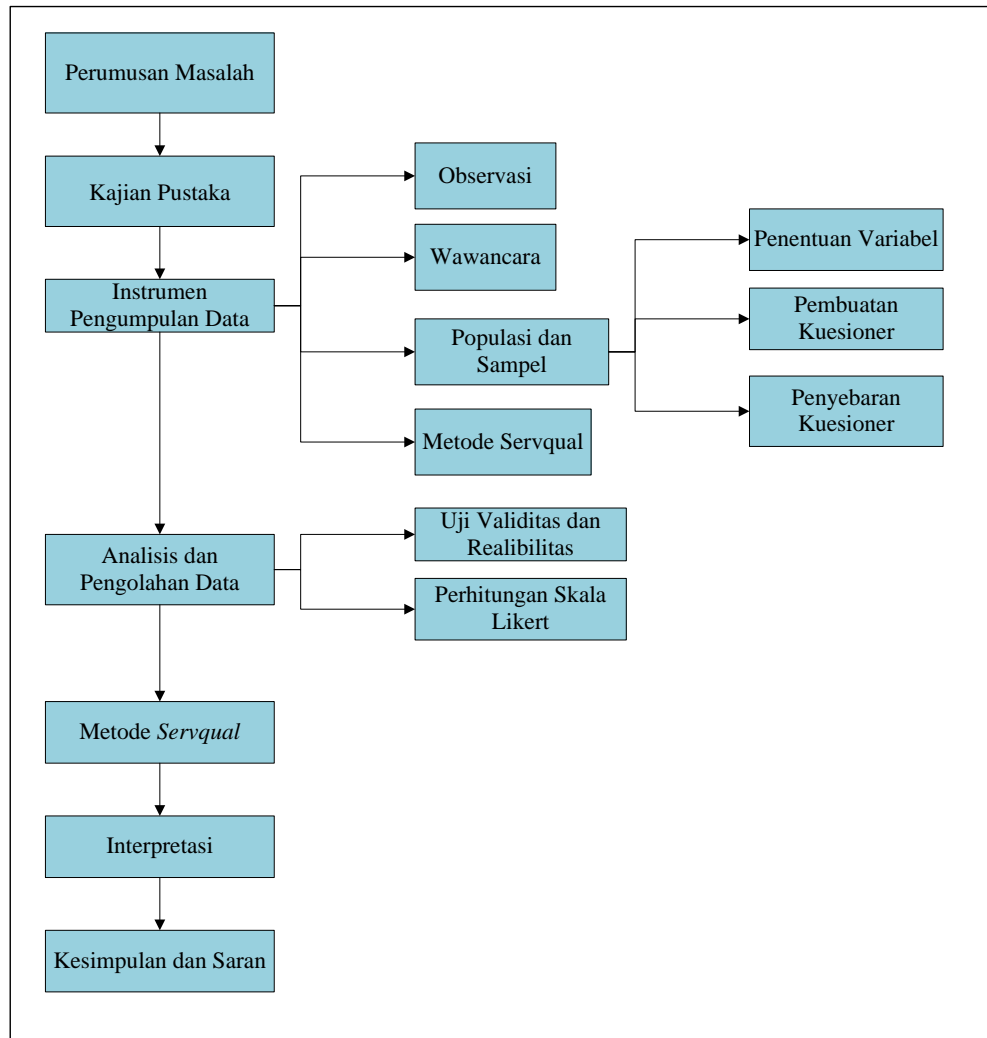
Kerangka penelitian yang dituangkan dalam diagram alir dibawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan yang ditempuh yaitu :

1. Perumusan Masalah, menjelaskan masalah yang dibahas dalam penelitian.
2. Kajian Pustaka, dilakukan untuk meninjau referensi dari semua jenis referensi seperti buku, jurnal, proseding, skripsi, dan teori – teori yang terkait dengan pengukuran kualitas layanan.
3. Instrumen Pengumpulan Data, pengumpulan data dilakukan dengan tahap observasi dengan cara mengakses sistem secara langsung. Kemudian melakukan wawancara pada pihak Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan sebagai layanan mengenai kinerja sistem informasi yang digunakan. Setelah itu melakukan penentuan populasi dan sampel yang akan dijadikan responden. Selanjutnya melakukan penyebaran kuesioner *offline* melalui selebaran kertas sebanyak 378 responden.

4. Analisis dan Pengolahan Data, pada proses ini item – item pernyataan pada kuesioner yang sudah dibuat di uji validitas dan realibilitasnya untuk membuktikan bahwa instrument penelitian benar – benar valid. Hasil kuesioner yang didapat peneliti akan melakukan perhitungan dengan menggunakan skala *likert* untuk mengukur kualitas layanannya.
5. Perhitungan menggunakan metode *servqual*, melakukan perhitungan kualitas layanan antara persepsi dan harapan pada layanan sistem.
6. Hasil perhitungan pengukuran, menyatakan hasil perhitungan kualitas layanan antara persepsi dan harapan pada setiap dimensi.
7. Penarikan kesimpulan dan saran.

Diagram alir berikut ini memperlihatkan tahapan-tahapan proses penulisan yang akan dilakukan dari tahap awal sampai akhir.



Gambar 3.2 Kerangka Penelitian

3.8 Teknik Analisis Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian

yaitu validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka dari 1 sampai 7. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 22.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik *table* korelasi nilai r dengan taraf signifikan 5%.

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment* yaitu (Siregar, 2013:46-48).

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

Gambar 3.3. Rumus Uji Validasi *Product Moment*

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

Uji signifikansi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-1$, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrumen kuesioner dinyatakan valid.

$$Df = N - 2$$

Gambar 3.4. Rumus Menentukan tingkat signifikansi

Df = Tingkat Signifikansi

N = Banyaknya Sampel

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu:

1. Membandingkan nilai signifikansi korelasi satu item dengan item total, dengan aturan bila nilai signifikansi $< 0,05$ maka item valid, tetapi nilai signifikansi $> 0,05$ maka item tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *pearson correlation*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikansi $0,05$ dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 ($df=N-2$). Bila r hitung (nilai *pearson correlation*) $> r$ tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *pearson correlation*) $> r$ tabel, maka item tidak valid.

Secara statistika, diperkenankan untuk menggunakan subjek antara 60 sampai dengan 100 orang sebagai sampel uji coba, karena jumlah tersebut sudah dianggap dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r hitung dengan r tabel). (Alhamdu,2016:45-47)

Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 60 kuesioner kepada pemustaka Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Sebagai berikut :

$$Df = N - 2$$

$$Df = 60 - 2$$

$$Df = 58$$

Didapatkan nilai $Df = 58$, menurut tabel *r product moment* (Sugiyono,2016:333)

nilai $Df = 58$ r tabelnya adalah 0,254. Hasil uji validitas dapat dilihat pada **Tabel 3.2** berikut ini:

Tabel 3.2. Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Persepsi dengan rumus *Product Moment*

No	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	T1	0,862	0,254	Valid
		T2	0,869	0,254	Valid
		T3	0,544	0,254	Valid
		T4	0,776	0,254	Valid
No	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
2	<i>Realibility</i>	R1	0,681	0,254	Valid
		R2	0,758	0,254	Valid
		R3	0,718	0,254	Valid
		R4	0,805	0,254	Valid
		R5	0,686	0,254	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,747	0,254	Valid
		R_2	0,738	0,254	Valid
		R_3	0,833	0,254	Valid
		R_4	0,910	0,254	Valid
4	<i>Assurance</i>	A1	0,840	0,254	Valid
		A2	0,793	0,254	Valid
		A3	0,727	0,254	Valid
		A4	0,677	0,254	Valid
5	<i>Empathy</i>	E1	0,915	0,254	Valid
		E2	0,874	0,254	Valid
		E3	0,888	0,254	Valid
		E4	0,936	0,254	Valid
		E5	0,863	0,254	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 22)

Tabel 3.3. Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Harapan dengan rumus *Product Moment*

No	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	T1	0,311	0,254	Valid
		T2	0,332	0,254	Valid
		T3	0,927	0,254	Valid
		T4	0,343	0,254	Valid
2	<i>Realibility</i>	R1	0,740	0,254	Valid
		R2	0,844	0,254	Valid
		R3	0,860	0,254	Valid
		R4	0,905	0,254	Valid
		R5	0,861	0,254	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,779	0,254	Valid
		R_2	0,845	0,254	Valid
		R_3	0,904	0,254	Valid
		R_4	0,917	0,254	Valid
4	<i>Assurance</i>	A1	0,875	0,254	Valid
		A2	0,730	0,254	Valid
		A3	0,857	0,254	Valid
		A4	0,863	0,254	Valid
5	<i>Empathy</i>	E1	0,915	0,254	Valid
		E2	0,874	0,254	Valid
		E3	0,888	0,254	Valid
		E4	0,936	0,254	Valid
		E5	0,863	0,254	Valid

(Sumber : diolah dengan SPSS versi 22)

Dilihat dari **Tabel 3.2** dan **Tabel 3.3** hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel jika r hitung $>$ r tabel berarti item tersebut valid., apabila setelah dicocokkan hasilnya tidak termasuk taraf signifikansi berarti item tersebut tidak valid.

3.8.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang

digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*. (Siregar, 2013:55-56).

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Gambar 3.5. Rumus Uji Realibilitas

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = Variasi total

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

Tabel 3.4. Skor Uji Reliabilitas (*Cronbach Alpha's*)

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima
< 0,60	Kurang Baik

(Sumber:Alhamdu,2016:48)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan.(Alhamdu,2016:48)

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat

ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar. Dapat dilihat pada **Tabel 3.5** berikut ini:

Tabel 3.5 Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's* untuk variabel persepsi

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,806	4	Baik
2	<i>Realibility</i>	0,786	5	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	0,818	4	Baik
4	<i>Assurance</i>	0,802	4	Baik
5	<i>Empathy</i>	0,814	5	Baik

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,818 sampai dengan 0,786 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

Tabel 3.6 Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's* untuk variabel harapan

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,651	4	Baik
2	<i>Realibility</i>	0,815	5	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	0,830	4	Baik
4	<i>Assurance</i>	0,825	4	Baik
5	<i>Empathy</i>	0,824	5	Baik

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,830 sampai dengan 0,651 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang disingkat dengan DISPUSTAKA Provinsi Sumatera Selatan adalah instansi vertikal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang berada di Ibu Kota Provinsi. DISPUSTAKA ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No.7 Tahun 2001 Tanggal 31 Mei 2001 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah No.12 Tahun 2000 Tentang Sususnan Organisasi Lembaga Teknis Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Adapun lokasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan pada awalnya berlolsi di jalan Kebun Duku 24 Ilir Palembang. Kemudian pindah di jalan POM IX Taman Budaya Sriwijaya Palembang, dan sejak tahun 1989 sampai sekarang pindah ke jalan Demang Lebar Daun No.47 Palembang.

Riwayat berdirinya Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebelum era Otonomi Daerah merupakan bagian dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Pada Tahun 1956 atas dasar SK MENDIKBUD RI No. 29103 Tahun 1956 didirikan Perpustakaan Negara.
- b. Pada Tahun 1978 atas dasar SK MENDIKBUD RI No. 095/0/1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah Depdikbud Provinsi Sumatera Selatan.

- c. Pada Tahun 1980, berdasarkan SK MENDIKBUD No. 0164/1980 didirikan Perpustakaan Nasional RI di Jakarta yang berada di bawah jajaran Depdikbud.
- d. Pada Tahun 1997, berdasarkan Keppres No. 50 Tahun 1997 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI dikembangkan Eselonnya menjadi Eselon I dengan penambahan struktur organisasi, dan DISPUTAKA menjadi Eselon II.
- e. Pada tahun 2000 Keppres No. 50 Tahun 1997 diperbaharui dengan adanya Keppres No. 67 Tahun 2000.
- f. Kemudian dengan adanya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 7 Tahun 2001 tanggal 31 Mei 2001 sebagaimana tercantum pada bab XI C pasal 40 D lampiran XI C (lembaga daerah tahun 2001 No. 12), Perpustakaan Nasional Provinsi Sumatera Selatan berubah menjadi Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan atas dasar SK Gubernur Sumatera Selatan No. 215 Tahun 2001.
- g. Pada tahun 2007 atas dasar Peraturan Daerah No.0 Tahun 2008 maka menjadi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sedangkan untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi mengacu pada Pergub No. 40 Tahun 2008.
- h. Dengan riwayat berdiri Dinas Perpustakaan sebelum era otonomi Daerah diatas maka dapat dijelaskan juga susunan kepemimpinan yang dapat dilihat dibawah ini. Seiring puluhan tahun berdirinya Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sudah beberapa kali mengalami kepemimpinan yang diuraikan sebagai berikut ini :

Tabel 4.1 Nama – nama Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Berserta Periode

No.	Nama Kepala Perpustakaan	Periode
1.	A. Rani	1956 – 1958
2.	Taufik Nuskom	1958 – 1964
3.	Drs. Muslim Rozali	1964 – 1984
4.	Saptuson A. Rachman, BBA.	1984 – 1992
5.	Drs. Ramli Thaher	1992 – 1995
6.	Drs. H. Idrus Kamah	1995 – 1998
7.	H. Zainuddin Kamal, MM.MBA.	1998 - 2003
8.	Drs. H. Soepomo Syamsuddin, MM.	2003 – 2005
9.	Ir. Hapzar Hanafi	2005 – 2006
10.	H. Harun Al-Rasyid	2006 – 2007
11.	H. Aminuddin Manasi, SH. M.Si	2007 – 2008
12.	Hj. Eus Romiati, S.ST. MM	2008 – 2009
13.	H. M. Asnawi HD, SH. M.Si	2009 – 2013
14.	Drs. Suhana (Sebagai Plt)	2013 – 2014
15.	H. Maulana Akli, S.Ip., M.Si	2014 – 2015
16.	H. Kabul Aman, S.H., M.H	2015 – Sekarang

(Sumber : Kasubbag Umum dan Kepegawaian)

4.1.2 Fungsi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Fungsi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, yaitu sebagai berikut :

- a. Sebagai instansi pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan
- b. Pelestarian dan pemberdayaan bahas pustaka baik cetak maupun karya rekam.
- c. Penyelenggaraan pembinaan semua jenis perpustakaan dan pustakawan.
- d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tenaga pengelola perpustakaan.

4.1.3 Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan didirikannya Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan peran perpustakaan sebagai pembina berbagai jenis perpustakaan, tenaga pengelola perpustakaan, dan sebagai sarana pendidikan.

- b. Mengoptimalkan layanan perpustakaan dengan sistem automisasi guna memenuhi kebutuhan informasi teknologi tepat guna bagi berbagai lapisan masyarakat pengguna (pemustaka).
- c. Mengadakan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan operasi kegiatan perpustakaan, khususnya guna kepentingan pemustaka dan pengelola perpustakaan.
- d. Mengoptimalkan pendayagunaan prasarana layanan operasional keliling guna memenuhi kebutuhan pemustaka sampai pemukiman rumah tinggal, rumah sakit, kecamatan, desa, kelurahan yang ada di kota Palembang.

2. Sasaran

Sasaran Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, antara lain :

- a. Pembinaan dan pelatihan tenaga (peningkatan pengelola perpustakaan) internal maupun eksternal melalui kerjasama lintas sektoral.
- b. Pendataan berbagai jenis perpustakaan provinsi, kabupaten, kota di Sumatera Selatan.

4.1.4 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Visi dan misi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Visi

Adapun visi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yaitu perpustakaan sebagai sumber informasi, pengembangan ilmu, teknologi dan tempat pelestarian nilai-nilai budaya bangsa dalam rangka memfasilitasi pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM).

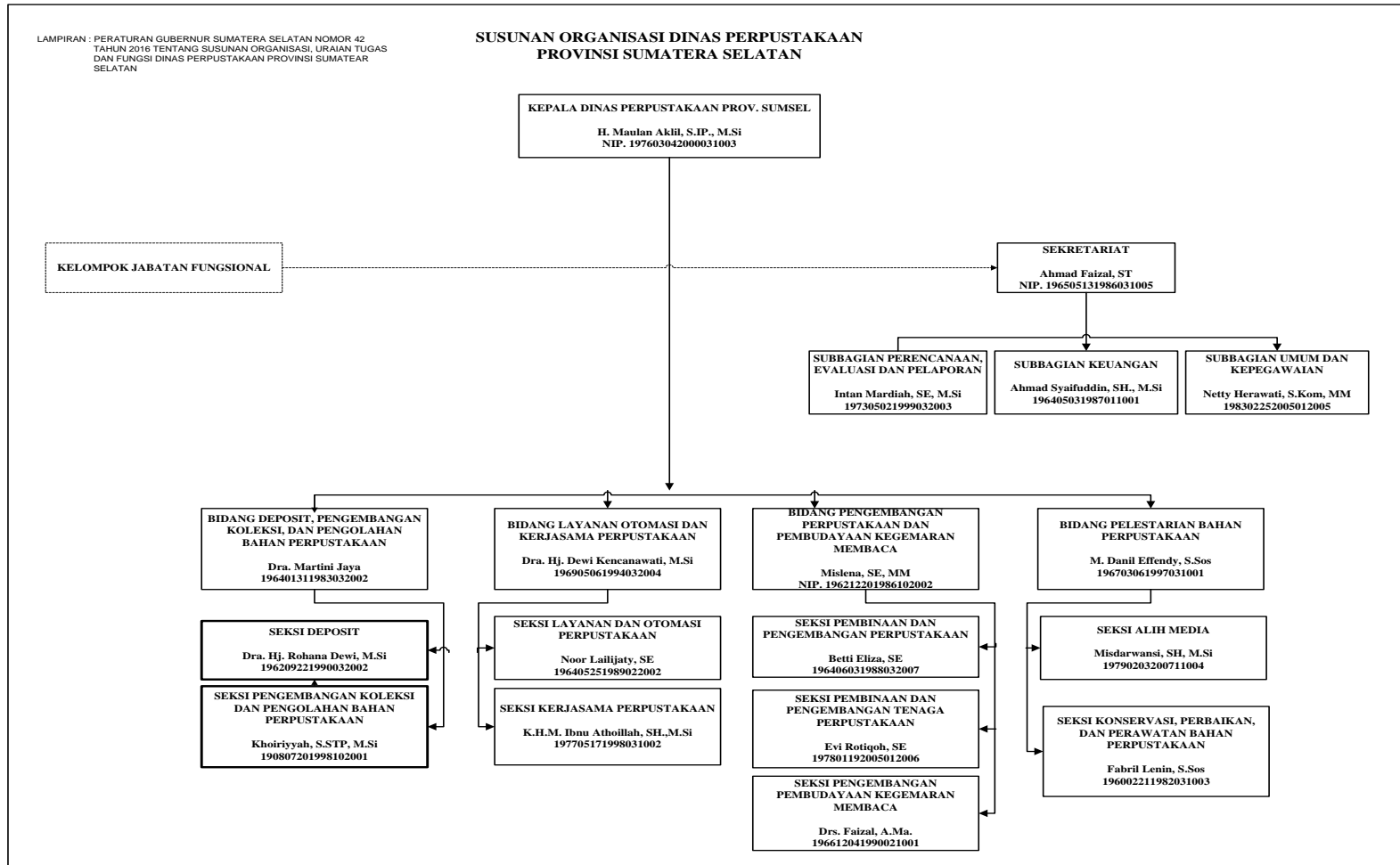
b. Misi

Untuk menciptakan visi tersebut Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai misi sebagai berikut :

1. Mengembangkan dan mendayagunakan koleksi baik tercetak maupun terekam dan bentuk lain secara maksimal dengan memanfaatkan teknologi informasi di dalam pengelolaanya.
2. Mengembangkan layanan dan pengelolaan perpustakaan dengan teknologi informasi di dalam aktivitas kegiatan perpustakaan.
3. Mengembangkan infrastruktur perpustakaan melalui peningkatan sarana, prasarana dan kompetensi sumber daya manusia.
4. Menjadikan Perpustakaan Provinsi sebagai pembina berbagai jenis perpustakaan.
5. Menjadikan perpustakaan sebagai pusat membaca masyarakat.

4.15 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada Gambar 4.1 yaitu terdiri dari Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Kelompok Jabatan Fungsional, Sekretariat terbagi menjadi tiga subbagian yaitu subbagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan, subbagian keuangan dan subbagian umum dan kepegawaian. Selanjutnya dari Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menaungi bidang-bidang dan seksi-seksi perpustakaan.



(Sumber : Kasubbag Umum dan Kepegawaian)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

4.2 Layanan Sistem Informasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

1. Tampilan Awal Pada Layanan Pendaftaran Anggota DISPUSTAKA

Tampilan Awal Layanan Pendaftaran Anggota DISPUSTAKA digunakan untuk semua pemustaka/pengunjung yang ingin menjadi anggota DISPUSTAKA, berikut ini adalah tampilan awal pada layanan pendaftaran anggota DISPUSTAKA :



Gambar 4.2 Tampilan Layanan Pendaftaran Anggota DISPUSTAKA

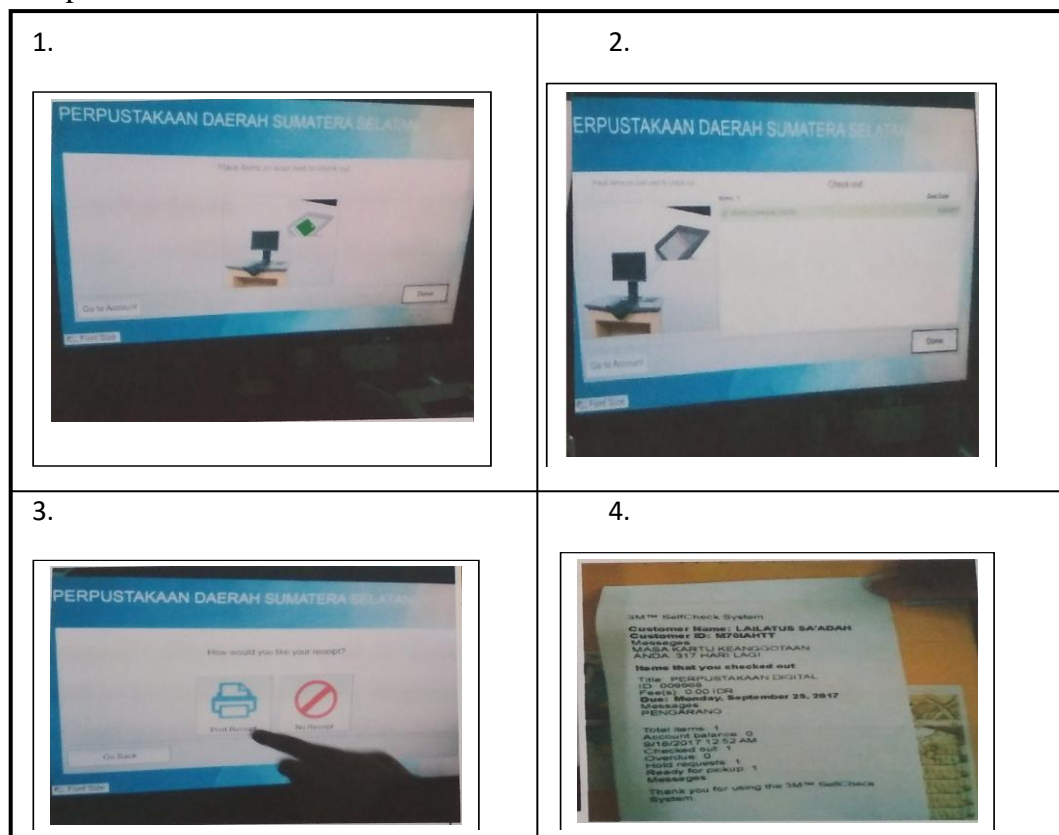
2. Tampilan Layanan Formulir Pendaftaran Anggota DISPUSTAKA

Tampilan Layanan Formulir Pendaftaran Anggota dimulai dari pengisian formulir kemudian mengambil foto anggota dan mencetak kartu anggota dibagian layanan administrasi dengan menyerahkan KTP atau kartu identitas lain. Dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Gambar 4.3 Tampilan Layanan Formulir Pendaftaran Anggota DISPUSTAKA

3. Tampilan Layanan Peminjaman Buku

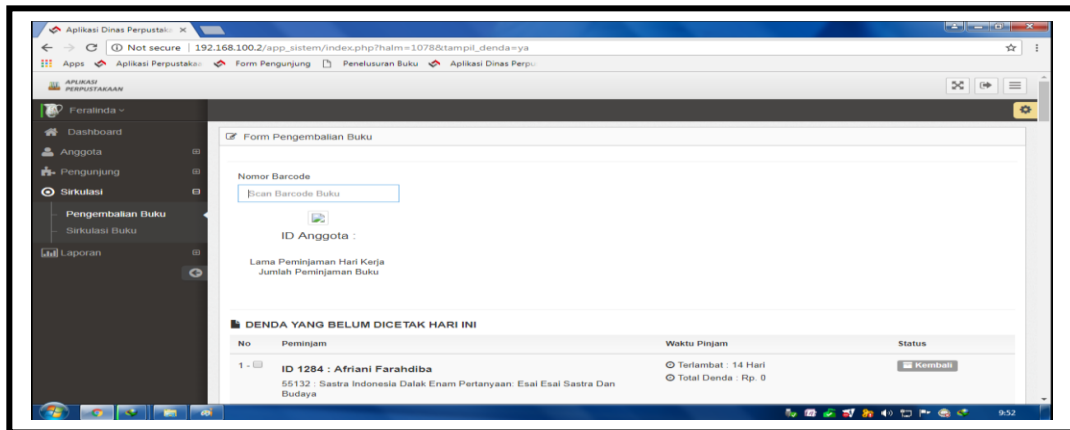
Alur Layanan Peminjaman Buku, jadi anggota DISPUSTAKA tidak harus mengantri untuk meminjam buku di petugas lagi, namun sekarang anggota dapat meminjam buku yang dibantu oleh sistem secara mandiri dengan cara yang pertama anggota menscane kartu anggota akan muncul tampilan sistem Gambar 4.4 poin 1, kedua anggota melakukan *scane* pada buku yang dipinjam lalu sistem akan menampilkan judul buku yang dipinjam terlihat di Gambar 4.4 poin 2, langkah yang ketiga anggota melakukan pencetakan resi peminjaman dengan menekan *icon print received* terlihat pada Gambar 4.4 poin 3 dan langkah terakhir adalah sistem akan mencetak resi peminjaman yang berisikan identitas peminjam, buku yang dipinjam dan tanggal pengembalian terlihat pada Gambar 4.4 poin 4.



Gambar 4.4 Tampilan Layanan Peminjaman Buku

4. Tampilan Layanan Pengembalian Buku

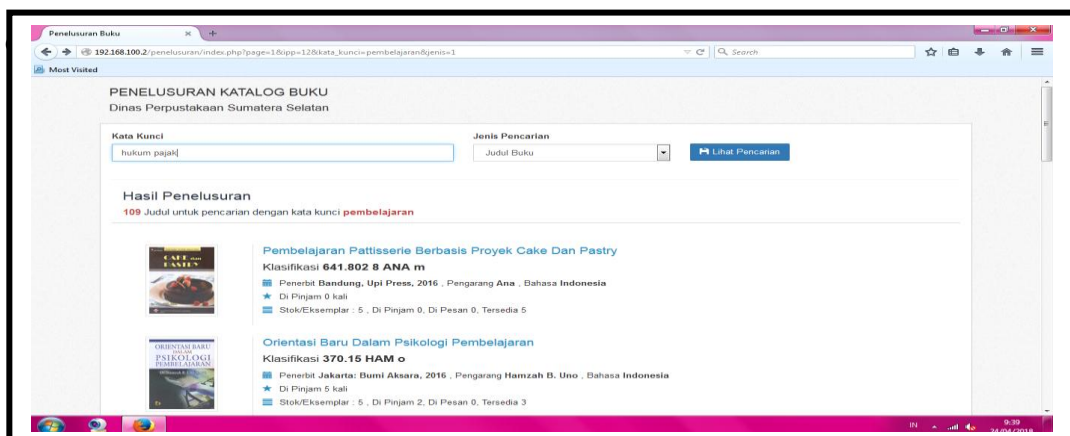
Berbeda dengan fungsi – fungsi yang lain, sistem pengembalian buku masih dilakukan oleh petugas, anggota yang meminjam buku hanya menyerahkan buku, kartu anggota dan bukti peminjaman, selanjutnya akan diproses oleh petugas itu sendiri. Tampilan pada pengembalian buku dapat dilihat pada Gambar 4.5



Gambar 4.5 Tampilan Layanan Peminjaman Buku

5. Tampilan Layanan Pencarian Katalog Buku

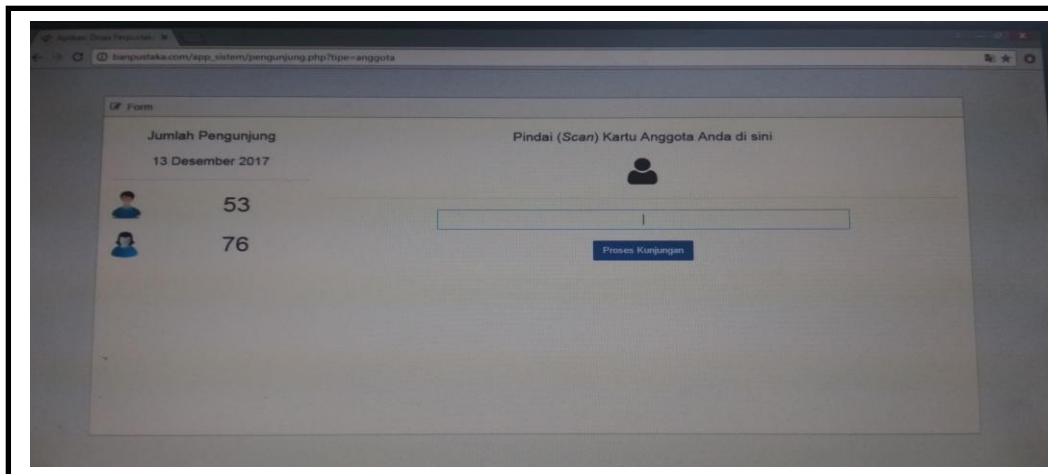
Tampilan Layanan Pencarian Katalog Buku dilakukan dengan menginputkan kata kunci berdasarkan jenis pencarian yang terdiri dari judul buku, nama pengarang dan penerbit kemudian daftar buku akan muncul lengkap dengan informasi mengenai judul buku, penerbit, jumlah stok, jumlah dipinjam, tersedia



Gambar 4.6 Tampilan Layanan Pencarian Katalog Buku

6. Tampilan Layanan *Scanner* Kartu Anggota DISPUSTAKA

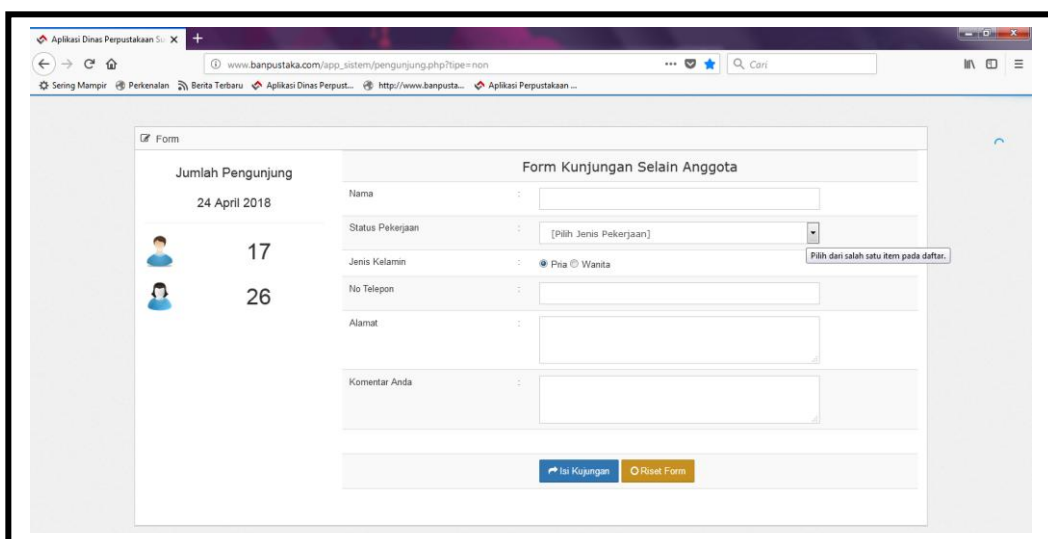
Tampilan ini dapat dilakukan jika pemustaka/pengunjung telah membuat kartu anggota DISPUSTAKA, maka pemustaka/pengunjung dapat menerima layanan sistem yang tersedia di DISPUSTAKA.



Gambar 4.7 Tampilan Layanan *Scanner* Kartu Anggota DISPUSTAKA

7. Tampilan Layanan Pengunjung Bukan Anggota DISPUSTAKA

Tampilan layanan ini untuk pengunjung yang bukan anggota DISPUSTAKA, pengunjung akan menginput data diri. Dan bisa menerima layanan hanya berada di DISPUSTAKA dan tidak diperbolehkan untuk peminjaman buku.



Gambar 4.8 Tampilan Layanan Pengunjung Bukan Anggota DISPUSTAKA

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan persentase skor tanggapan responden. Berikut perhitungan persentase skor jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan sebagai berikut :

4.3.1.1 Usia

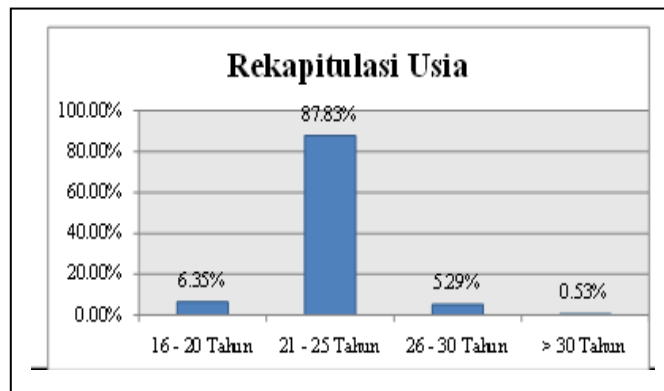
Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 378 responden, berikut data responden berdasarkan usia, dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2 Rekapitulasi berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	%
1	16 – 20 Tahun	24	6.34%
2	21 – 25 Tahun	332	87.83%
3	26 – 30 Tahun	20	5.29%
4	>30 Tahun	2	0.53%

(Sumber : Data diolah dengan MS. EXCEL)

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 332 atau 87.82% responden ber usia 21 -25 tahun, 24 atau 6.34% responden ber usia 16 – 20 tahun, 20 atau 5.29% responden ber usia 26 – 30 tahun dan 2 atau 0.53% responden ber usia >30 tahun, dapat dilihat pada diagram data berikut ini :



Gambar 4.9 Diagram Data Rekapitulasi Jenis Usia

4.3.1.2 Jenis Kelamin

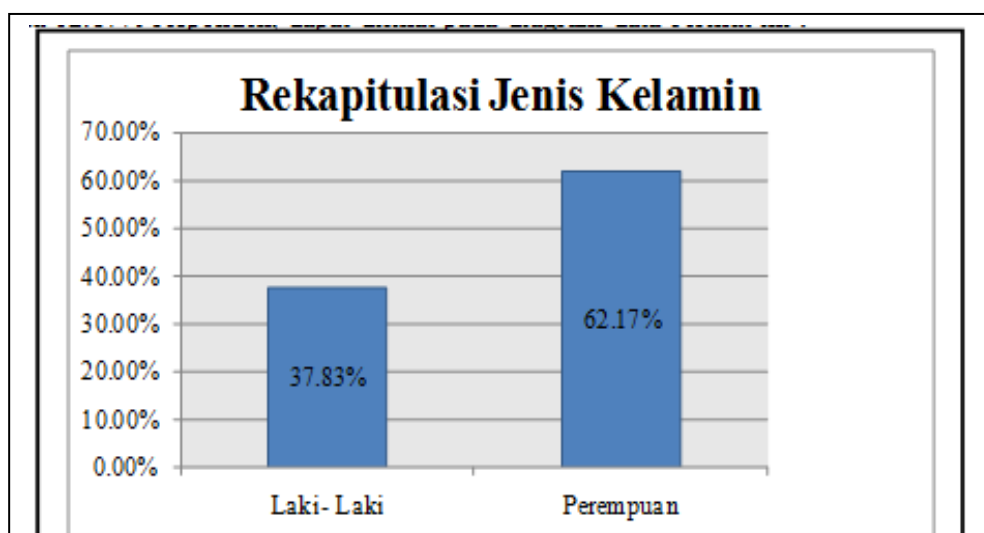
Dari hasil penelitian dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sampel 378 responden. Berikut data responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3 Rekapitulasi berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	143	37.83%
2	Perempuan	235	62.17%

(Sumber : Data diolah dengan MS. EXCEL)

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 143 atau 37.83% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 235 atau 62.17% responden, dapat dilihat pada diagram data berikut ini :



Gambar 4.10 Diagram Data Rekapitulasi Jenis Kelamin

4.3.2 Analisis Uji Intrumen

4.3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing – masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing – masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistic harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r dengan taraf signifikansi 95%.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini $n = 378$, jika $df = 378 - 2 = 376$, dengan tingkat signifikansi 0,05 maka didapat r_{tabel} sebesar 0,098 (*2-tailed*) jika nilai *pearson correlation* $>$ nilai pembanding berupa r_{tabel} , maka item tersebut valid. Atau jika nilai *Sig. (2-tailed)* $<$ 0,05 berarti item tersebut valid dan berlaku sebaliknya, adapun uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 22.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 378 Responden Variabel Persepsi

No	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	T1	0,853	0,098	Valid
		T2	0,872	0,098	Valid
		T3	0,757	0,098	Valid
		T4	0,785	0,098	Valid
2.	<i>Reliability</i>	R1	0,756	0,098	Valid
		R2	0,841	0,098	Valid
		R3	0,846	0,098	Valid
		R4	0,848	0,098	Valid
		R5	0,787	0,098	Valid
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,852	0,098	Valid
		R_2	0,865	0,098	Valid
		R_3	0,886	0,098	Valid
		R_4	0,894	0,098	Valid
4.	<i>Assurance</i>	A1	0,889	0,098	Valid
		A2	0,772	0,098	Valid
		A3	0,820	0,098	Valid
		A4	0,740	0,098	Valid
5.	<i>Emphaty</i>	E1	0,888	0,098	Valid
		E2	0,874	0,098	Valid
		E3	0,886	0,098	Valid
		E4	0,851	0,098	Valid
		E5	0,739	0,098	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 22)

Dari Tabel 4.4 dapat dilihat korelasi antara setiap item pernyataan terdapat skornya memiliki korelasi tinggi, karena diatas r hitung $>$ r tabel sebagai berikut :

1. *Tangibles* (X1) yaitu T1 0,853 $>$ 0,0098, T2 0,872 $>$ 0,0098, T3 0,757 $>$ 0,0098, T4 0,785 $>$ 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.
2. *Reliability* (X2) yaitu R1 0,756 $>$ 0,0098, R2 0,841 $>$ 0,0098, R3 0,846 $>$ 0,0098, R4 0,848 $>$ 0,0098, R5 0,787 $>$ 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *Reliability* (X2) dinyatakan valid.
3. *Responsiveness* (X3) yaitu R_1 0,852 $>$ 0,0098, R_2 0,865 $>$ 0,0098, R_3 0,886 $>$ 0,0098, R_4 0,894 $>$ 0,0098. Dengan demikian pernyataan untuk semua variabel *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid.
4. *Assurance* (X4) yaitu A1 0,888 $>$ 0,0098, A2 0,772 $>$ 0,0098, A3 0,820 $>$ 0,0098, A4 0,740 $>$ 0,0098. Dengan demikian pernyataan untuk semua variabel *Assurance* (X4) dinyatakan valid.
5. *Emphaty* (X5) yaitu E1 0,888 $>$ 0,0098, E2 0,874 $>$ 0,0098, E3 0,886 $>$ 0,0098, E4 0,851 $>$ 0,0098, E5 0,739 $>$ 0,0098. Dengan demikian pernyataan untuk semua variabel *Emphaty* (X5) dinyatakan valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 378 Responden Variabel Harapan

No	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	T1	0,877	0,098	Valid
		T2	0,856	0,098	Valid
		T3	0,767	0,098	Valid
		T4	0,784	0,098	Valid
2.	<i>Reliability</i>	R1	0,784	0,098	Valid
		R2	0,857	0,098	Valid
		R3	0,819	0,098	Valid
		R4	0,830	0,098	Valid
		R5	0,784	0,098	Valid
3.	<i>Responsiveness</i>	R_1	0,827	0,098	Valid
		R_2	0,841	0,098	Valid
		R_3	0,833	0,098	Valid
		R_4	0,840	0,098	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 22)

No	Dimensi	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
4.	<i>Assurance</i>	A1	0,868	0,098	Valid
		A2	0,820	0,098	Valid
		A3	0,863	0,098	Valid
		A4	0,826	0,098	Valid
5.	<i>Emphaty</i>	E1	0,875	0,098	Valid
		E2	0,897	0,098	Valid
		E3	0,866	0,098	Valid
		E4	0,896	0,098	Valid
		E5	0,823	0,098	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 22)

Dari Tabel 4.5 dapat dilihat korelasi antara setiap item pernyataan terdapat skornya memiliki korelasi tinggi, karena diatas r hitung > r tabel sebagai berikut :

1. *Tangibles* (X1) yaitu T1 0,877 > 0,0098, T2 0,856 > 0,0098, T3 0,767 > 0,0098, T4 0,784 > 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk vaiabel *Tangibles* (X1) dinyatakan valid.
2. *Reliability* (X2) yaitu R1 0,784 > 0,0098, R2 0,857 > 0,0098, R3 0,819 > 0,0098, R4 0,830 > 0,0098, R5 0,784 > 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *Reliability* (X2) dinyatakan valid.
3. *Responsiveness* (X3) yaitu R_1 0,827 > 0,0098, R_2 0,841 > 0,0098, R_3 0,833 > 0,0098, R_4 0,840 > 0,0098. Dengan demikian pernyataan untuk semua variabel *Responsiveness* (X3) dinyatakan valid.
4. *Assurance* (X4) yaitu A1 0,868 > 0,0098, A2 0,820 > 0,0098, A3 0,863 > 0,0098, A4 0,826 > 0,0098. Dengan demikian pernyataan untuk semua variabel *Assurance* (X4) dinyatakan valid.
5. *Emphaty* (X5) yaitu E1 0,875 > 0,0098, E2 0,897 > 0,0098, E3 0,886 > 0,0098, E4 0,896 > 0,0098, E5 0,823 > 0,0098. Dengan demikian pernyataan untuk semua variabel *Emphaty* (X5) dinyatakan valid.

4.3.2.2 Uji Reabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar. Syarat untuk menyatakan jika item tersebut reliabel adalah dengan melihat hasil uji reliabilitas dan jika hasilnya mendekati 1 maka item tersebut dinyatakan reliabel. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 22*.

Tabel 4.6 Hasil Reabilitas 387 Responden variabel Persepsi

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,820	378	Baik
2	<i>Reliability</i>	0,810	378	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	0,834	378	Baik
4	<i>Assurance</i>	0,817	378	Baik
5	<i>Emphaty</i>	0,816	378	Baik

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22)

Dari instrument soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji realibiltas 378 responden variabel persepsi diperoleh dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,810 sampai dengan 0,834 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai realibilitas tinggi.

Tabel 4.7 Hasil Reabilitas 387 Responden variabel Harapan

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	0,822	378	Baik
2	<i>Reliability</i>	0,809	378	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	0,825	378	Baik
4	<i>Assurance</i>	0,828	378	Baik
5	<i>Emphaty</i>	0,821	378	Baik

(Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22)

Dari instrument soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji realibilitas 378 responden variabel harapan diperoleh dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,809 sampai dengan 0,825 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai realibilitas tinggi.

4.4 Rekapitulasi Dimensi Penelitian

Dari kuesioner yang disebar kepada 378 responden, yaitu pemustaka/pengunjung Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sebelum data tersebut dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka peneliti melakukan rekap responden terlebih dahulu, rekap jawaban responden dilakukan berdasarkan dimensi penelitian dan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diterima pemustaka/pengunjung baik dari segi sistem maupun diluar segi sistem diukur melalui dimensi *Servqual* yang terdiri dari dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*.

Pada kuesioner dibagi menjadi 2 bagian yaitu bagian persepsi dan harapan. Dimana persepsi dibuat berdasarkan kejadian langsung yang terjadi pada saat itu dan harapan menjadi suatu keinginan bagi pemustaka/pengunjung agar layanan yang diterimanya lebih baik lagi dan ditingkatkan lagi.

Kuesioner terdiri dari 7 macam jawaban yaitu 1 (Sangat Tidak Baik), 2 (Tidak Baik), 3 (Agak Tidak Baik), 4 (Nertal), 5 (Agak Baik), 6 (Baik) dan 7 (Sangat Baik). Untuk menganalisis dimensi tersebut diambil dari skor rata – rata jumlah skor dari komponen masing – masing dimensi kemudian dijelaskan tiap – tiap dimensi penelitian :

4.4.1 Dimensi *Tangibles*

Pada Tabel 4.8 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *tangibles*. rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.8 Rekapitulasi jawaban dimensi *tangibles* pada variabel persepsi

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Tangibles</i>								
1	Layanan Sistem Informasi yang modern	7	15	73	57	103	99	24	378
2	Fasilitas layanan yang diterima pemustaka sistem	2	15	52	75	111	104	19	378
3	Anda dapat mudah mengoperasikan fasilitas layanan sistem informasi	1	6	19	85	107	123	37	378
4	Tampilan sistem informasi (desain halaman <i>website</i> Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan)	3	18	35	47	105	135	35	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.8 pernyataan dimensi *tangibles* terdiri dari 4 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab baik (angka 6). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* pada variabel persepsi berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9 Tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* pada variabel persepsi

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	13	0,86
Tidak Baik	2	54	3,57
Agak Tidak Baik	3	179	11,84
Netral	4	264	17,46
Agak Baik	5	426	28,17
Baik	6	461	30,49
Sangat Baik	7	115	7,61
Jumlahh		1512	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.9 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,86%, responden menjawab tidak baik 3,57%, reposden menjawab agak tidak baik 11,84%, responden menjawab netral 17,46%, responden menjawab agak baik 28,17, responden menjawab baik 30,49 dan responden menjawab sangat baik 7,61%.

Tabel 4.10 Rekapitulasi jawaban dimensi *tangibles* pada variabel harapan

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		<i>Tangibles</i>							
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Layanan Sistem Informasi yang modern	1	2	11	32	54	158	120	378
2	Fasilitas layanan yang diterima pemustaka sistem	0	3	12	17	60	180	106	378
3	Anda dapat mudah mengoperasikan fasilitas layanan sistem informasi	0	1	2	17	70	136	152	378
4	Tampilan sistem informasi (desain halaman <i>website</i> Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan)	0	1	4	16	63	122	172	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.10 pernyataan dimensi *tangibles* terdiri dari 4 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab sangat baik (angka 7). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* pada variabel harapan berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini :

Tabel 4.11 Tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* pada variabel harapan

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	1	0,07
Tidak Baik	2	7	0,46
Agak Tidak Baik	3	29	1,92
Netral	4	82	5,42
Agak Baik	5	247	16,34
Baik	6	596	39,42
Sangat Baik	7	550	36,38
Jumlahh		1512	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.11 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,07%, responden menjawab tidak baik 0,46%, responden menjawab agak tidak baik 1,92%, responden menjawab netral 5,42%, responden menjawab agak baik 16,34%, responden menjawab baik 39,42% dan responden menjawab sangat baik 36,38%.

4.4.2 Dimensi *Reliability*

Pada Tabel 4.12 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *relibiality* . rekapitulasi jawaba dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.12 Rekapitulasi jawaban dimensi *reliability* pada variabel persepsi

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Reliability</i>								
1	Sistem memberikan informasi layanan sesuai kebutuhan pemustaka	7	6	41	81	136	76	31	378
2	Kemudahan pengoperasian sistem dalam melayani pemustaka (seperti pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku, akses internet)	5	7	29	77	117	112	31	378
3	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka	2	30	45	72	102	104	23	378
4	Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	1	42	51	73	85	106	20	378
5	Peralatan pendukung sistem informasi berfungsi dengan baik (<i>scanner</i> untuk absen/data anggota dan peminjaman buku)	1	17	24	52	124	113	47	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.12 pernyataan dimensi *reliability* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab agak baik (angka 5). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* pada variabel persepsi berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13 Tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* pada variabel persepsi

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	16	0,85
Tidak Baik	2	102	5,40
Agak Tidak Baik	3	190	10,05
Netral	4	355	18,78
Agak Baik	5	564	29,84
Baik	6	511	27,04
Sangat Baik	7	152	8,04
Jumlahh		1890	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.13 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,85%, responden menjawab tidak baik 5,40%, responden menjawab agak tidak

baik 10,05%, responden menjawab netral 18,78%, responden menjawab agak baik 29,84%, responden menjawab baik 27,04% dan responden menjawab sangat baik 8,04%.

Tabel 4.14 Rekapitulasi jawaban dimensi *reliability* pada variabel harapan

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		<i>Reliability</i>							
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Sistem memberikan informasi layanan sesuai kebutuhan pemustaka	0	1	6	21	83	133	134	378
2	Kemudahan pengoperasian sistem dalam melayani pemustaka (seperti pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku, akses internet)	0	1	2	16	60	144	155	378
3	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka	0	0	4	21	61	150	142	378
4	Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	0	0	8	25	46	159	140	378
5	Peralatan pendukung sistem informasi berfungsi dengan baik (<i>scanner</i> untuk absen/data anggota dan peminjaman buku)	0	1	2	13	53	135	174	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.14 pernyataan dimensi *reliability* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab sangat baik (angka 7). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* pada variabel harapan berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.15 Tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* pada variabel harapan

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Baik	2	3	0,16
Agak Tidak Baik	3	22	1,16
Netral	4	96	5,08
Agak Baik	5	303	16,03
Baik	6	721	38,15
Sangat Baik	7	745	39,42
Jumlahh		1890	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.15 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0%, responden menjawab tidak baik 0,16%, responden menjawab agak tidak baik 1,16%, responden menjawab netral 5,08%, responden menjawab agak baik 16,03%, responden menjawab baik 38,15% dan responden menjawab sangat baik 39,42%.

4.4.3 Dimensi *Responsiveness*

Pada Tabel 4.16 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness*. rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.16 Rekapitulasi jawaban dimensi *responsiveness* pada variabel persepsi

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Responsiveness</i>								
1	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi kepada pemustaka	2	18	59	85	84	99	31	378
2	Kecepatan dalam mengakses informasi	1	11	48	84	93	114	27	378
3	Kesediaan pegawai untuk membantu pemustaka	6	27	53	63	102	91	36	378
4	Kesigapan untuk merespon jika pemustaka membutuhkan bantuan	3	51	41	64	99	87	33	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.16 pernyataan dimensi *responsiveness* terdiri dari 4 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab baik (angka 6). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* pada variabel persepsi berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut ini :

Tabel 4.17 Tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* pada variabel persepsi

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	12	0,79
Tidak Baik	2	107	7,08
Agak Tidak Baik	3	201	13,29
Netral	4	296	19,58
Agak Baik	5	378	25
Baik	6	391	25,86
Sangat Baik	7	127	8,40
Jumlahh		1512	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari tabel 4.17 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,79%, responden menjawab tidak baik 7,08%, responden menjawab agak tidak baik 13,29%, responden menjawab netral 19,58%, responden agak baik 25%, responden menjawab baik 25,86% dan responden menjawab sangat baik 8,40%.

Tabel 4.18 Rekapitulasi jawaban dimensi *responsiveness* pada variabel harapan

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Responsiveness</i>								
1	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi kepada pemustaka	1	0	4	25	80	131	137	378
2	Kecepatan dalam mengakses informasi	0	1	3	18	56	155	145	378
3	Kesediaan pegawai untuk membantu pemustaka	2	0	15	12	43	146	160	378
4	Kesigapan untuk merespon jika pemustaka membutuhkan bantuan	1	5	11	14	47	139	161	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.18 pernyataan dimensi *responsiveness* terdiri dari 4 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab sangat baik (angka 7). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* pada variabel harapan berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini :

Tabel 4.19 Tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* pada variabel harapan

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	4	0,27
Tidak Baik	2	6	0,40
Agak Tidak Baik	3	33	2,18
Netral	4	69	4,56
Agak Baik	5	226	14,95
Baik	6	571	37,76
Sangat Baik	7	603	39,88
Jumlahh		1512	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari tabel 4.19 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,27%, responden menjawab tidak baik 0,40%, responden menjawab agak tidak baik 2,18%, responden menjawab netral 4,56%, respoden agak baik 14,95%, responden menjawab baik 25,86% dan responden menjawab sangat baik 8,40%.

4.4.4 Dimensi Assurance

Pada Tabel 4.20 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *assurance*. rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.20 Rekapitulasi jawaban dimensi *assurance* pada variabel persepsi

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Assurance</i>								
1	Pegawai yang memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	6	15	67	69	92	87	42	378
2	Penerapan teknologi CCTV dalam lingkungan perpustakaan dan gedung	1	7	46	81	109	94	40	378
3	Pegawai bersikap sopan selama memberikan pelayanan	0	19	44	83	91	109	32	378
4	Layanan sistem sudah mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan	3	5	11	88	133	113	25	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.20 pernyataan dimensi *assurance* terdiri dari 4 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab agak baik (angka 5). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *assurance* pada variabel persepsi berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut ini :

Tabel 4.21 Tabel distribusi frekuensi dimensi *assurance* pada variabel persepsi

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	10	0,66
Tidak Baik	2	46	3,04
Agak Tidak Baik	3	168	11,11
Netral	4	321	21,23
Agak Baik	5	425	28,11
Baik	6	403	26,65
Sangat Baik	7	139	9,19
Jumlahh		1512	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari tabel 4.21 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,66%, responden menjawab tidak baik 3,04%, responden menjawab agak tidak baik 11,11%, responden menjawab netral 21,23%, responden agak baik 28,11%, responden menjawab baik 26,65% dan responden menjawab sangat baik 9,19%.

Tabel 4.22 Rekapitulasi jawaban dimensi *assurance* pada variabel harapan

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Assurance</i>								
1	Pegawai yang memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	0	0	8	40	71	97	162	378
2	Penerapan teknologi CCTV dalam lingkungan perpustakaan dan gedung	1	1	12	12	59	138	155	378
3	Pegawai bersikap sopan selama memberikan pelayanan	0	1	8	33	40	119	177	378
4	Layanan sistem sudah mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan	0	2	2	33	50	126	165	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.22 pernyataan dimensi *assurance* terdiri dari 4 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab sangat baik (angka 7). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *assurance* pada variabel persepsi berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.23 berikut ini :

Tabel 4.23 Tabel distribusi frekuensi dimensi *assurance* pada variabel harapan

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	1	0,07
Tidak Baik	2	4	0,26
Agak Tidak Baik	3	30	1,98
Netral	4	118	7,80
Agak Baik	5	220	14,55
Baik	6	480	31,75
Sangat Baik	7	659	43,58
Jumlahh		1512	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari tabel 4.23 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,07%, responden menjawab tidak baik 0,26%, responden menjawab agak tidak baik 1,98%, responden menjawab netral 7,80%, responden menjawab agak baik

14,55%, responden menjawab baik 31,75% dan responden menjawab sangat baik 43,58%.

4.4.5 Dimensi *Emphaty*

Pada Tabel 4.24 menampilkan jumlah rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *emphaty*. rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.24 Rekapitulasi jawaban dimensi *emphaty* pada variabel persepsi

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Emphaty</i>								
1	Pegawai perpustakaan bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pemustaka.	7	31	56	68	96	72	48	378
2	Kemudahan berinteraksi antaran pemustaka layanan kepada pegawai perpustakaan	2	9	70	68	108	97	24	378
3	Pegawai perpustakaan mampu mengatasi keluhan pemustaka	2	19	60	105	93	81	18	378
4	Ketanggapan pegawai menghadapi pertanyaan dari pemustaka dalam layanan	1	13	47	107	90	87	33	378
5	Layanan komunikasi perpustakaan yang mudah dihubungungi (telp, fax, email, website online, dll)	7	11	23	92	110	99	36	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.24 pernyataan dimensi *emphaty* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab agak baik (angka 5). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *emphaty* pada variabel persepsi berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.25 berikut ini :

Tabel 4.25 Tabel distribusi frekuensi dimensi *emphaty* pada variabel persepsi

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	19	1,02
Tidak Baik	2	83	4,40
Agak Tidak Baik	3	256	13,54
Netral	4	440	23,28
Agak Baik	5	497	26,30
Baik	6	436	23,07
Sangat Baik	7	159	8,41
Jumlahh		1890	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari tabel 4.25 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 1,02%, responden menjawab tidak baik 4,40%, responden menjawab agak tidak baik 13,54%, responden menjawab netral 23,28%, responden menjawab agak baik 26,30%, responden menjawab baik 23,07% dan responden menjawab sangat baik 8,41%.

Tabel 4.26 Rekapitulasi jawaban dimensi *emphaty* pada variabel harapan

No.	Pernyataan	Penilaian							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
	<i>Emphaty</i>								
1	Pegawai perpustakaan bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pemustaka.	0	1	10	36	75	84	172	378
2	Kemudahan berinteraksi antaran pemustaka layanan kepada pegawai perpustakaan	0	2	13	13	72	124	154	378
3	Pegawai perpustakaan mampu mengatasi keluhan pemustaka	1	0	15	32	72	104	154	378
4	Ketanggapan pegawai menghadapi pertanyaan dari pemustaka dalam layanan	0	0	4	29	54	122	169	378
5	Layanan komunikasi perpustakaan yang mudah dihungungi (telp, fax, email, website online, dll)	0	8	5	18	48	110	189	378

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari Tabel 4.26 pernyataan dimensi *emphaty* terdiri dari 5 butir pernyataan hasil yang didapat lebih banyak responden yang menjawab sangat baik (angka 7). Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *emphaty* pada variabel persepsi berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 4.27 berikut ini :

Tabel 4.27 Tabel distribusi frekuensi dimensi *emphaty* pada variabel harapan

Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	1	1	0,05
Tidak Baik	2	11	0,58
Agak Tidak Baik	3	47	2,49
Netral	4	128	6,77
Agak Baik	5	321	16,99
Baik	6	544	28,78
Sangat Baik	7	838	44,34
Jumlahh		1890	100

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Dari tabel 4.27 hasil yang didapat responden menjawab sangat tidak baik 0,05%, responden menjawab tidak baik 0,58%, responden menjawab agak tidak 2,49%, responden menjawab netral 6,77%, responden menjawab agak baik 16,99%, responden menjawab baik 28,78% dan responden menjawab sangat baik 44,34%.

4.5 Perhitungan Nilai Servqual

Nilai *GAP* dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh pemustaka/pengunjung dan nilai yang diharapkan oleh pemustaka/pengunjung. Nilai yang positif menunjukkan bahwa pihak Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan harus meningkatkan lagi kualitas layanannya baik dari sistem informasi perpustakaan maupun layanan dari sumber daya manusia (SDM), sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pemustaka/pengunjung. Jika nilai negatif maka pihak Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka/pengunjung.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan sebanyak 378 responden dapat diketahui hasil rata-rata dari persepsi dan harapan dari setiap dimensi-dimensi pada metode *servqual*, berikut ini :

Tabel 4.28 Nilai Servqual

No	Variabel	Pernyataan	Persepsi Rata-rata	Harapan Rata-rata	Gap (Servqual)
1	T1	Layanan Sistem Informasi yang modern	4.658730159	5.883597884	-1.22487
2	T2	Fasilitas layanan yang diterima pemustaka sistem	4.761904762	5.904761905	-1.14286
3	T3	Anda dapat mudah mengoperasikan fasilitas layanan sistem informasi	5.137566138	6.100529101	-0.96296
4	T4	Tampilan sistem informasi (desain halaman website Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan)	5.058201058	6.100529101	-1.10317
5	R1	Sistem memberikan informasi layanan sesuai kebutuhan pemustaka	4.812169312	5.965608466	-1.15344
6	R2	Kemudahan pengoperasian sistem dalam melayani pemustaka (seperti pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku, akses internet)	4.994708995	6.14021164	-1.1455
7	R3	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka	4.708994709	6.071428571	-1.36243
8	R4	Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	4.579365079	6.052910053	-1.47354
9	R5	Peralatan pendukung sistem informasi berfungsi dengan baik (scanner untuk absen/data anggota dan peminjaman buku)	5.137566138	6.227513228	-1.08995
10	R_1	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi kepada pemustaka	4.724867725	5.973544974	-1.24868
11	R_2	Kecepatan dalam mengakses informasi	4.87037037	6.105820106	-1.23545
12	R_3	Kesediaan pegawai untuk membantu pemustaka	4.706349206	6.100529101	-1.39418
13	R_4	Kesigapan untuk merespon jika pemustaka membutuhkan bantuan	4.582010582	6.074074074	-1.49206
14	A1	Pegawai yang memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	4.732804233	5.965608466	-1.2328
15	A2	Penerapan teknologi CCTV dalam lingkungan perpustakaan dan gedung	4.936507937	6.071428571	-1.13492
16	A3	Pegawai bersikap sopan selama memberikan pelayanan	4.854497354	6.113756614	-1.25926
17	A4	Layanan sistem sudah mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan	5.068783069	6.092592593	-1.02381
18	E1	Pegawai perpustakaan bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pemustaka.	4.648148148	5.976190476	-1.32804
19	E2	Kemudahan berinteraksi antaran pemustaka layanan kepada pegawai perpustakaan	4.740740741	6.023809524	-1.28307
20	E3	Pegawai perpustakaan mampu mengatasi keluhan pemustaka	4.542328042	5.915343915	-1.37302
21	E4	Ketanggapan pegawai menghadapi pertanyaan dari pemustaka dalam layanan	4.759259259	6.119047619	-1.35979
22	E5	Layanan komunikasi perpustakaan yang mudah dihubungi (telp, fax, email, website online, dll)	4.923076923	6.153439153	-1.23036

(Sumber: Data diolah dengan *Microsoft Excel*)

Berdasarkan Tabel 4.28 diatas jika nilai kualitas layanan positif maka hanya perlu dipertahankan kualitas layanannya dan jika bernilai negative maka harus

ditingkatkan kualitas layanannya. Dalam penelitian ini, nilai kesenjangan (*Gap*) antara persepsi dan harapan (*servqual*) dihitung berdasarkan per item pernyataan dari kuesioner ke dalam lima dimensi tersebut. Item ini dikelompokkan ke lima dimensi, kemudian dihitung nilai rata – rata *servqual*. Maka diperoleh hasil nilai kesenjangan (*Gap*) antara persepsi dan harapan, yaitu seperti berikut ini :

Tabel 4.29 Perhitungan Nilai Kesenjangan (*Gap*) Persepsi dan Harapan Keseluruhan

No.	Dimensi	Persepsi	Harapan	<i>Gap</i> (<i>Servqual</i>)	Ranking
1.	<i>Emphaty</i>	23.61355311	30.18783069	-6.574277574	1
2.	<i>Reliability</i>	24.23280423	30.45767196	-6.224867725	2
3.	<i>Responsiveness</i>	18.88359788	24.25396825	-5.37037037	3
4.	<i>Assurance</i>	19.59259259	24.24338624	-4.650793651	4
5.	<i>Tangibles</i>	19.61640212	24.05026455	-4.433862434	5
Jumlah		105.93895 = 21.18779	133.1931217 = 26.63862434	-27.25417175 = -5.450834351	

(Sumber : Hasil Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Berdasarkan pada hasil perhitungan nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan, diantara kelima dimensi kualitas layanan tersebut yang memiliki nilai *gap* terendah adalah dimensi *emphaty*. Serta pernyataan dari dimensi *emphaty* yang paling rendah adalah berkaitan dengan pegawai perpustakaan mampu mengatasi keluhan pemustaka/pengunjung. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) persepsi dan harapan yang diterima oleh pemustaka/pengunjung. Dan perlu untuk ditingkatkan lagi kualitas layanannya.

Dimensi kedua yang dirasakan rendah bagi pemustaka/pengunjung adalah *reliability*. Serta pernyataan dari dimensi *reliability* yang paling rendah adalah Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka/pengunjung. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) persepsi dan harapan yang diterima oleh pemustaka/pengunjung. Dan perlu untuk ditingkatkan lagi kualitas layanannya.

Pada dimensi *responsiveness* dinilai belum meningkat dari segi kualitas layanannya, yang ditandai dengan rendahnya daya tanggap pegawai Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka/pengunjung. Sehingga perlu untuk ditingkat lagi kualitas layanannya.

Selanjutnya, dimensi *assurance* juga dirasakan oleh pemustaka/pengunjung belum meningkat, terutama pada pernyataan mengenai pegawai yang memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan pada pemustaka/pengunjung. Serta pernyataan – pernyataan yang berkaitan dengan kualitas layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Dan terakhir, pada dimensi *tangibles* walaupun berada pada urutan kelima tetapi masih perlu untuk ditingkatkan lagi kualitas layanannya, mulai dari layanan sistem informasi perpustakaan dan layanan sistem yang tidak terkomputerisasinya seperti pelayanan dari sumber daya manusia (SDM), kesigapan dalam memberikan layanan kepada pemustaka/pengunjung.

Dan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan yang diterima pemustaka/pengunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan belum memenuhi harapan yang diinginkan sehingga harus ditingkatkan lagi kualitas layanannya baik dari sistem informasi DISPUSTAKA maupun dari sumber daya manusia (SDM). Agar pelayanan yang diterima pemustaka/pengunjung DISPUSTAKA lebih baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini diambil kesimpulan:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan peneliti dengan 2 teknik pengukuran sebagai berikut:

a. Teknik Uji Instrumen

Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu validitas (*validity*) dan uji reliabilitas (*reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban 378 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa skala likert dari 1 sampai 7. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer *Statistical Product of Social Sciencies* (SPSS) versi 22.

b. Perhitungan Nilai *Servqual*

Untuk menentukan kualitas suatu layanan maka diperlukan perhitungan *servqual* sebagai nilai selisih antara persepsi dan harapan dari pemustaka/pengunjung Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang sudah diberikan kuesioner dengan jumlah 378 responden dan mengetahui nilai kualitas layanan berdasarkan dimensi – dimensi pada metode *Servqual* antara lain : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurace* dan *Emphaty*. Alasan mengidentifikasi 5 dimensi tersebut karena untuk meningkatkan

kualitas layanan pada sistem informasi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

2. Berdasarkan hasil akhir dari perhitungan nilai *servqual* antara selisih dari nilai persepsi dan nilai harapan yang sesuai dengan skala penilaian kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa layanan pada sistem informasi pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dari keseluruhan dimensi pada metode *Servqual*. Sehingga dimensi yang memiliki nilai *gap* terendah adalah dimensi *emphaty* dengan hasil *gap*nya -6.574277574, dimensi yang kedua adalah *Reliability* dengan hasil *gap*nya -6.224867725, dimensi yang ketiga adalah dimensi *Responsiveness* dengan hasil *gap*nya -5.37037037, selanjutnya dimensi yang keempat adalah dimensi *Assurance* dengan hasil *gap*nya -4.650793651, dan dimensi yang kelima adalah *Tangibles* dengan hasil *gap*nya -4.433862434. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan yang diterima oleh pemustaka/pengunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan belum memenuhi harapan yang diinginkan sehingga harus ditingkatkan lagi kualitas layanannya baik dari sistem informasi DISPUSTAKA maupun layanan dari sumber daya manusia (SDM), agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka/pengunjung.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk pihak Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar layanan sistem informasi DISPUSTAKA dapat diterima dengan baik dan pemustaka/pengunjung merasa pelayanan yang

diterima sesuai dengan yang diharapkan, pihak Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan perlu melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam sistem informasi DISPUSTAKA pada dimensi *emphaty* perlu adanya manajemen permintaan keluhan dan saran dari pemustaka/pengunjung pada sistem informasi DISPUSTAKA.
2. Sebaiknya informasi yang disampaikan bisa lebih akurat. Dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada dimensi *reliability*.
3. Dengan adanya *responsiveness* pada sistem informasi DISPUSTAKA pemustaka/pengunjung cepat tanggap dalam menerima pelayanan dari pegawai Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
4. Pada dimensi *assurance*, sebaiknya perlu ditambahkan lagi sistem keamanannya baik dari penambahan CCTV pada setiap ruangan dan keamanan data pada sistem informasi DISPUSTAKA pemustaka/pengunjung tersebut. Agar pemustaka/pengunjung merasa nyaman berada dilingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
5. Dan pada dimensi *tangibles*, sebaiknya ditingkat lagi baik dari sistem informasi DISPUTAKA seperti layanan sistem informasi yang modern dan tampilan sistem informasi lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu. 2016. Analisis Statistik Dengan Program SPSS. Palembang : NoerFikri Offset.
- Departemen Agama RI. 2016 Al-Quran Tajwid dan Terjemah, Bandung : CV Penerbit Ponorogo.
- Djahir, Yulia, 2014. Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen.CV Budi Utama.Yogyakarta. ISBN : 978-602-280-786-5.
- Erni Nofi, Sriwana Kumala Iphov, & Yolanda Tri Wira,Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Triz di PT.XYZ. Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2014),Vol.2,No.2,92-100.
- Fathoni. 2009. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Konferensi Nasional Sistem dan Informasi 2009;Bali, November 14, 2009. KNS&109-034.
- Ir.Aliyadi,MM.M.Kom. Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Ponogoro). Jurnal Teknik,Vol.4,No.1,Januari 2015.
- Kadir Abdul, 2014, Pengenalan Sistem Informasi, Andi, Yogyakarta
- Kesuma Pandora Dorie.Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual.Palembang,Sumatera Selatan.Seminar Nasional Informatika 2014.
- Marlindawati.Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual.Palembang.Sumatera Selatan.Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Infomasi (SNATI) 2013 Yogyakarta, 15 Juni 2013.ISSN:1907-5022.

- Nugroho, Eko, Sistem Informasi Manajemen: Konsep Aplikasi dan Perkembangnya. Yogyakarta: Penerbit ANDI.hal.16-142.2010.
- NS Sutarno, 2006. Perpustakaan dan Masyarakat.Sagung Seto.ISBN:978-979-4613-7.
- Oktafianto Muslihudin Muhammad. 2016. Analisis dan perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML,ANDI,Yogyakarta,ISBN:978-979-29-5549-1.
- Pandaro Dorie Kesuma. 2014. Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual.Seminar Nasional Informasi 2014.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, Leonard L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality And It's Implication For Future Research. Journal of Marketing, 49, 41-50.
- Purnamawati Erlina, 2015. Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya.Jawa Timur.Vol.2,No.1.ISSN 2502-8995.
- Reza, Iredho Fani. 2016. Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi.Palembang:NoerFikri Offset.
- Riadi,Edi. 2016. Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS).Yogyakarta:Andi.
- Rozanda Evrilyan Nesdi, Agusman Depi,Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan.Riau.Vol.10,No.1,2012.

- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2012. Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono Fandy, Ph.D. 2016. Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4. Yogyakarta: ANDI. ISBN : 978 – 979 – 29 – 5384 – 8.
- Thoifah, I'anut. 2016. Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif. Malang: Madani.

LAMPIRAN I



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA OBSERVASI

Pada hari Senin, 23 Oktober 2017 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Responden : Pemustaka / Anggota Perpustakaan dan Karyawan

Peneliti : Misna Aulia

Fakultas / Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi

Peneliti melakukan observasi di lingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Adapun hasil observasi terlampir :

Mengetahui,

Palembang, 23 Oktober 2017

Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan

Peneliti

Misna Aulia
NIM.13540231


Noor Lailijaty, SE
196405251989022002

LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Misna Aulia (13540231)
Narasumber : Pemustaka Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
(Ulfa Sabrina (0613 30100724) Mahasiswa Politeknik Sriwijaya
Palembang)
Tempat : Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
Alamat : Jln. Demang Lehar Daun No.47 Palembang 30137.
Hari / Tanggal : Senin/ 30 Oktober 2017

- P : Sejak kapan anda menjadi anggota perpustakaan ?
N : Dari tahun 2010 saya sudah menjadi anggota perpustakaan.
P : Layanan apa saja yang sering anda gunakan pada saat di DISPUSTAKA ?
N : Wifi area, peminjaman buku dan pengembalian buku.
P : Apakah pelayanan disini baik ?
N : Untuk sejauh ini masih baik pelayanan yang sudah diberikan tapi perlu adanya lagi penerapan sistem agar dapat diterima oleh pengunjung perpustakaan.
P : Dari segi sistem, apakah pelayanan yang diberikan sistem dapat mempermudah anda di DISPUSTAKA ini ?
N : Iya dapat mempermudah saya dalam menerima pelayanan di DISPUSTAKA ini.
P : Adakah kendala dari sistem pada saat anda menerima pelayanan di DISPUSTAKA ini ?
N : Ada pada pelayanan penelusuran buku dikarenakan keterbatasan komputer jadi harus menunggu giliran untuk mencari buku.
P : Adakah saran bagi pelayanan di DISPUSTAKA ini bagi dari segi sistem informasi maupun diluar sistem informasi ?
N : Sebaiknya, perlu ditambahkan lagi penerapan sistem didalam pelayanannya agar dapat digunakan oleh pengunjung perpustakaan.

Palembang, 30 Oktober 2017
Pemustaka,


Ulfa Sabrina
0613 30100724



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA PENGAMBILAN DATA

Pada hari Senin, 13 November 2017 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Narasumber : Noor Lailijaty, SE

Bagian : Kasi Layanan & Otonomi

Peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, kemudian narasumber memberikan data terkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.

Mengetahui,

Palembang, 13 November 2017

Peneliti

Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan

Misna Aulia
NIM.13540231

Noor Lailijaty, SE
196405251989022002

REKAP DATA ANGGOTA DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI

SUMATERA SELATAN TAHUN 2017

Tanggal : 01 Januari 2017 sampai Tanggal 31 Desember 2017

PENDIDIKAN	ANGGOTA		TOTAL
	PRIA	WANITA	
SD	61	67	128
SLTP	14	24	38
SMA	39	144	183
Mahasiswa	1908	3896	5304
Umum	175	175	350
Dosen	24	38	62
Pegawai	100	106	206
DISPUSTAKA	4	4	8
Total	2325	4454	6779

(sumber: Kasi Layanan & Otomasi Perpustakaan)

LAMPIRAN II



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 185 TAHUN 2017

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusar Perguruan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;
12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;
13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium Pengajaran Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Irfan Dwi Jaya, M.Kom NIDN : 0208018701
2. Muhammad Kadafi, M.Kom NIDN : 0223108404

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : MISNA AULIA
NIM/Jurusan : 13540231/ Sistem Informasi (SI)
Semester/Tahun : GANJIL / 2017 – 2018
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Badan Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual

- Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul / kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.
- Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 27 Oktober 2018.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 27 - 10 - 2017
REKTOR UIN RADEN FATAH PALEMBANG
DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI



TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

NOMOR : B-0457/Un.09/VIII.1/PP.00.9/12/2017

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menerangkan bahwa :

Nama : Misna Aulia
NIM : 13540231
Jurusan : Sistem Informasi

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang Nomor : 82 Tahun 2017, Tanggal 25 Agustus 2017, poin ke 2 bahwa Dosen Pembimbing di berikan hak untuk merevisi judul Skripsi Mahasiswa/i yang bersangkutan.

Atas pertimbangan yang cukup mendasar, maka Skripsi saudara tersebut diadakan perubahan judul sebagai berikut :

Judul Lama : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Badan Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual
Judul Baru : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 22 Desember 2017

Dean
Jurusan Sistem Informasi,
Mansyah, ST., M.Kom.
NIP. 197511222006041003



Knowledge, Quality & Integrity





KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 website : www.radenfatah.ac.id

Nomor : B-4798/Un.09/VIII.1/PP.009/11/2017
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Penelitian
An. Misna Aulia

22 November 2017

Yth. Kepala Badan Kesbangpol & Linmas Provinsi Sumatera Selatan
Ci Palembang

Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : MISNA AULIA
NIM / Program Studi : 13540231 / Sistem Informasi
Alamat : Jl. Payo Durian, No. 35 RT. 58 RW. 01 Kel. Sialang
Kec. Sako Palembang.
Judul : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada
Badan Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan
Menggunakan Metode Servqual.
Waktu Penelitian : 20 November 2017 s/d 10 Januari 2018.
Objek Penelitian : Data pengunjung perpustakaan terbaru, data
screenshot pelayanan pada sistem informasi pusda,
struktur organisasi, job description, struktur organisasi,
visi dan misi.

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi Lembaga Bapak, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak, kami haturkan terima kasih.

An. Dekan
Wakil Dekan II,



Misna Testiana





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Kapten F. Tendean No. 1059 Telp/Fax.(0711) 354715 – 370030
Palembang 31129

Palembang, 27 November 2017
Kepada Yth,
Kepala Dinas Perpustakaan
Provinsi Sumatera Selatan
di-
Palembang

SURAT PENGANTAR

Nomor : 070/1508/Ban.KBP/2017

NO	JENIS YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Penyampaian Izin Rekomendasi Penelitian Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, atas nama . MISNA AULIA;	1 (satu) Berkas	Disampaikan dengan hormat, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN



H. RICHARD CHAHYADI, AP, M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA/ IV/ c
NIP 197604161994121001

Tembusan :

1. Gubernur Sumatera Selatan di Palembang (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
3. Mahasiswa Ybs
4. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Kapten F. Tendean No. 1059 Telp/Fax.(0711) 354715 – 370030
Palembang 31129

REKOMENDASI PENELITIAN/SURVEI

NOMOR : 070/368/Ban.KBP/2017

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan memperhatikan :

- a. Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 3. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian/Survei.
- b. Menimbang : Surat dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, Nomor : B-1798/Un.09/VIII.1/PP.009/11/2017, Tanggal : 22 November 2017, Hal : Izin Penelitian.

Memberikan rekomendasi penelitian/survey kepada :

- a. Nama/Obyek : **MISYA AULIA.**
- b. Jabatan/Identitas : Pelajar/ Mahasiswa/ Jln. Silaberanti Ujung RT. 040 RW. 007 Kel. Silaberanti Kac. Seberang Ulu I Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan/ 1671024406940007.
- c. Lokasi Penelitian : **Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.**
- d. Lama Penelitian : 3 (tiga) Bulan.
- e. Anggota Tim Penelitian : -
- f. Bidang Penelitian : Sistem Informasi.
- g. Status Penelitian : Baru.
- h. Judul Proposal : **Lata Pengunjung Perpustakaan Terbaru, Data Screenshoot Pelayanan Pada Sistem Informasi Perpustakaan, Struktur Organisasi, Job Description, Struktur Ogranisasi, Visi dan Misi.**



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

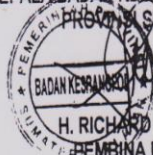
Jln. Kapten F. Tendean No. 1057 Telp./Fax. (0711) 354715 – 370030
Palembang 31129

Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Rekomendasi ini hanya bagi kegiatan mencari data atau bahan penelitian/survei.
2. Mentaati ketentuan yang berlaku.
3. Memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama kegiatan berlangsung.
4. Memperhatikan adat istiadat setempat.
5. Rekomendasi berlaku selama 3 (tiga) Bulan.
6. Peneliti wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan selambat-lambatnya 6 (enam) Bulan setelah penelitian dilaksanakan.
7. Perpanjangan rekomendasi penelitian dilaksanakan dengan mengajukan surat perpanjangan dengan menyerahkan laporan hasil kegiatan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.
8. Penelitian yang memakai waktu lebih dari 6 (enam) Bulan, Peneliti wajib mengajukan perpanjangan rekomendasi.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

DIKELUARKAN DI : PALEMBANG
PADA TANGGAL : 27 NOVEMBER 2017
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI SUMATERA SELATAN



H. RICHARD CHAHYADI, AP, M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA/ IV/ c
NIP 197694161994121001



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS PERPUSTAKAAN

Jalan Demang Lebar Daun No. 47 Palembang 30137 Telp. +62 711 357175 Fax. +62 711 317342
www.banpustaka.com E-mail: dinasperpustakaan.provsumsel@gmail.com

Palembang, 07-12- 2017

Nomor : 041/1300/Dispustaka/XII.2017
Lampiran : -
Perihal : Izin Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepada
Dekan Fakultas Sains dan
Teknologi Universitas Islam
Negeri Raden Fatah
di -

Palembang

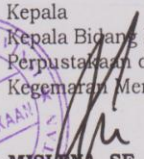
Menindaklanjuti surat Kesbangpol tanggal 27 Nopember 2017 Nomor 070/1508/Ban.KBP/2017 perihal Izin Rekomendasi Penelitian untuk skripsi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan:

Nama : Misna Aulia
NIM : 197102440694007
Fakultas : Sains dan Teknologi
Universitas : Universitas Islam Raden Fatah (UIN)
Judul Skripsi : Data Pengunjung Perpustakaan Terbaru, Data Screenshot Pelayanan Pada Sistem Informasi Perpustakaan, Struktur Organisasi, Job Description, Visi dan Misi

Pada prinsipnya dapat kami setuju dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jadwal dan metode dalam penelitian tersebut ditentukan oleh mahasiswa yang bersangkutan.
2. Data yang diperoleh semata-mata untuk kepentingan studi dan penyelesaian pembuatan Skripsi bagi mahasiswa yang bersangkutan, dan tidak untuk dipublikasikan kepada pihak yang tidak berkepentingan.
3. Bersedia untuk memberikan 1 (satu) eksemplar Skripsi tersebut pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

an Kepala
Kepala Bidang Pengembangan
Perpustakaan dan Pembudayaan
Kegemaran Membaca

MISNA, SE., MM
PEMBINA TK. I/IV/b
NIP. 196212201986102002

Tembusan Yth.
Kepala Dinas Perpustakaan Prov. Sumsel (sebagai Laporan)



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ~~Rabu~~ **25** Oktober 2017 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Narasumber : Noor Lailijaty, SE

Bagian : Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Palembang, **25** Oktober 2017

Peneliti

Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan

Misna Aulia
13540231

Noor Lailijaty, SE
196405251989022002

LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Misna Aulia (13540231)
Narasumber : Noor Lailijaty, SE
Bagian : Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan
Tempat : Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
Alamat : Jln. Demang Lebar Daun No.47 Palembang 30137.
Hari / Tanggal : Rabu / 25 Oktober 2017

- P : Sejak tahun berapa DISPUSTAKA menggunakan sistem informasi dalam melakukan pelayanan kepada Pemustaka ?
- N : Kurang lebih sejak tahun 2000 an sampai saat ini.
- P : Dari awal layanan yang diterapkan pada sistem informasi apakah sudah ada perkembangan ?
- N : Sudah ada, jika dulu diawal-awal penerapan sistem dalam pelayanan ini hanya berfungsi untuk mendata koleksi buku dan terus berkembang sampai dengan fasilitas layanan yang lain seperti : layanan administrasi, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ekstensi & keliling, layanan ruang baca anak, penelusuran informasi elektronis, wifi area dan ruang internet online, dan ruang diskusi, peminjaman dan pengembalian buku dengan secara barcode. Dengan kata lain, dengan adanya penerapan sistm dalam pelayanan ini dapat meningkatkan jumlah peminat perpustakaan dan SDM jauh lebih baik dari sebelumnya.
- P : Masih adakah kendala atau aktivitas Pemustaka maupun pihak DISPUSTAKA yang belum baik dalam pelayanannya ?
- N : kalau dari segi manajemen sistem belum dapat melakukan perhitungan secara otomatis terhadap jumlah buku yang dipinjam dan dikembali yang terperinci, jadi pada saat memberikan informasi hanya jumlah buku yang ada dan jumlah buku disimpan saja yang bisa untuk dilihat. Dan kendala untuk pengingat bagi anggota yang terlambat mengembalikan buku.

Namun sejauh ini sistem yang ada sudah sangat membantu dalam pelayanan ke pemustaka walaupun masih ada beberapa kekurangan.

P : Apakah upaya yang dilakukan pihak DISPUSTAKAN untuk meningkatkan layanan di sistem informasi ini ?

N : Ada, pada tahun 2007 dan 2008 kita mulai mengupayakan untuk membangun memperbaiki sistem agar dapat melakukan pelayanannya lebih baik lagi. Dan pada akhirnya, pada tahun 2009 dan 2010 sistem sudah berjalan dengan baik walaupun masih ditemukan masalah-masalah dalam antrian pelayanan.

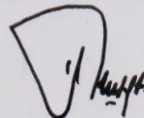
P : Adakah keinginan untuk beralih ke sistem perpustakaan nasional dalam meningkatkan pelayanan pada DISPUSTAKA ini.

N : Sebenarnya ada namun belum ada yang yang mampu mempertanggungjawabkan hal ini, dikarenakan belum ada SDM yang mampu.

P : Pelayanan apa saja yang ingin di tingkatkan lagi untuk diterapkan sistem informasi ?

N : Seluruh pelayanan yang ada di DISPUSTAKA ini sebenarnya ingin ditingkatkan lagi dan diterapkan sistem informasi yang lebih baik. Tapi kembali lagi belum ada SDM yang mampu mempertanggungjawabkan hal ini. Jadi sebagian baru bisa diterapkan sistem dalam pelayanannya terhadap pemustaka. Sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

Palembang, 25 Oktober 2017
Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan



Noor Lailijaty, SE
196405251989022002

LAMPIRAN III



**KEMENTRIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA PENYEBARAN KUESIONER

Pada hari Rabu, 24 Januari 2018 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Narasumber : Noor Lailijaty, SE

Bagian : Kasi Layanan & Otonomi

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden melalui cara *offline*, yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, kemudian responden menjawab setiap butir pernyataan terkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun kuesioner yang disebar peneliti terlampir.

Mengetahui,

Palembang, 24 Januari 2018

Kasi Layanan & Otonomi Perpustakaan

Noor Lailijaty, SE
196405251989022002

Pembimbing I

Irfan Dwi Jaya, M.Kom
NIDN. 020 801 8 701

Pembimbing II

Muhamad Kadafi, M.Kom
NIDN. 022 310 8 404

Daftar Pertanyaan Dalam Kuisisioner

Yth Responden,

Saya adalah mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang yang sedang menyelesaikan tugas Laporan Skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual". Saya sangat mengharapkan kerjasama yang baik untuk dapat mengisi daftar pertanyaan ini secara lengkap, objektif, jujur dan benar. Semua informasi yang Saudara/i berikan bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk Akademik semata. Terimakasih atas partisipasi Saudara/i dalam penelitian ini.

Bagian I Identifikasi Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : 16 – 20 th
 21 – 25 th
 26 – 30 th
 > 30 th

Bagian II Daftar Pertanyaan :

Petunjuk pengisian : mohon dijawab sesuai dengan situasi yang sebenarnya, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

Keterangan Bobot :

- | | |
|-------------------|-----------|
| Sangat Tidak Baik | = Bobot 1 |
| Tidak Baik | = Bobot 2 |
| Agak Tidak Baik | = Bobot 3 |
| Netral | = Bobot 4 |
| Agak Baik | = Bobot 5 |
| Baik | = Bobot 6 |
| Sangat Baik | = Bobot 7 |

**Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan
Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual**

No.	Pernyataan	Jawaban													
		Persepsi Terhadap Kinerja Layana Sistem		Harapan Terhadap Kinerja Layanan Sistem											
		Sangat Tidak Baik	Sangat Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Baik										
Tangibles (Bukti Fisik) Layanan Sistem Informasi															
1.	Layanan Sistem Informasi yang modern	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2.	Fasilitas layanan yang diterima pemustaka sistem	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3.	Anda dapat mudah mengoperasi fasilitas layanan sistem informasi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4.	Tampilan sistem informasi (desain halaman <i>website</i> Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Reliability (Keandalan) Layanan Sistem Informasi															
5.	Sistem memberikan informasi layanan sesuai kebutuhan pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6.	Kemudahan pengoperasian sistem dalam melayani pemustaka (seperti pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku, akses internet)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7.	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8.	Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9.	Peralatan pendukung sistem informasi berfungsi dengan baik (<i>scanner</i> untuk absen/data anggota dan peminjaman buku)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Responsiveness (Daya Tanggap) Layanan Sistem Informasi															
10.	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi kepada pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11.	Kecepatan dalam mengakses informasi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12.	Kesediaan pegawai untuk membantu pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13.	Kesigapan untuk merespon jika pemustaka membutuhkan bantuan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

**Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan
Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Servqual**

No.	Pernyataan	Jawaban													
		Persepsi Terhadap Kinerja Layanan Sistem		Harapan Terhadap Kinerja Layanan Sistem											
		Sangat Tidak Baik	Sangat Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Baik										
Assurance (Jaminan) Layanan Sistem Informasi															
14.	Pegawai yang memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15.	Penerapan teknologi CCTV dalam lingkungan perpustakaan dan gedung	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16.	Pegawai bersikap sopan selama memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17.	Layanan sistem sudah mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Empathy (Empati) Layanan Sistem Informasi															
18.	Pegawai perpustakaan bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pemustaka.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19.	Kemudahan berinteraksi antaran pemustaka layanan kepada pegawai perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20.	Pegawai perpustakaan mampu mengatasi keluhan pemustaka	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21.	Ketanggapan pegawai menghadapi pertanyaan dari pemustaka dalam layanan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22.	Layanan komunikasi perpustakaan yang mudah dihubungi (telp, fax, email, website online, dll)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

PERHITUNGAN PENENTUAN SAMPEL

rumus Slovin adalah:

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

Gambar 1. Rumus slovin

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

e= Taraf Signifikasi (5%)

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki 6.779 anggota dan 81 pegawai. Dan akan dilakukan survei dengan mengambil sampel yang dibutuhkan apabila batas toleransi kesalahan 5%. Berapa jumlah sampel DISPUSTAKA tersebut ?

Jawaban

Dik

n = ?

N = 6.779 + 81 = 6.890

e = 5% = 0,05

penyelesaian

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

$$n = \frac{6.860}{6.860 \cdot 0,05^2 + 1}$$

$$n = 6.860$$

$$n = 377,961 = \underline{\underline{378}}$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak **378** responden yang terdiri dari pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan.

24	2	2	5	6	4	5	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
25	2	2	5	6	5	6	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
26	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5
27	3	4	5	3	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	6	4	4	4	4	4	3
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
29	5	6	6	6	5	6	5	6	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
30	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	4
31	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
32	6	5	7	7	5	6	7	6	6	5	7	6	6	6	6	7	4	6	5	3	6	7
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5
35	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5
36	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	6	7	6	6	5	5	3	5	4
40	5	5	4	6	5	6	6	5	5	6	4	7	6	5	3	3	4	3	4	4	4	3
41	5	5	4	6	4	5	6	4	4	6	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3
42	3	3	5	5	5	5	4	4	6	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
43	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
44	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5
45	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
46	3	4	6	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
47	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	6	7	6	6	5	5	3	5	4
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	6	6

49	6	6	6	6	5	6	4	6	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
50	4	3	5	2	3	5	4	5	6	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	3	5	1
51	6	6	5	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6
52	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
53	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	5	6	5	6	6	5	6	6	7	7
55	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5
56	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
57	6	6	5	6	4	5	2	2	5	3	5	2	2	5	6	4	5	5	6	4	3	2
58	3	4	6	4	5	5	3	3	5	4	5	1	2	1	3	4	4	2	3	2	2	4
59	6	5	6	6	6	6	4	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4
60	7	6	4	6	4	7	6	6	7	5	6	7	7	6	7	7	4	6	7	6	7	6

24	4	4	6	6	5	5	6	4	5	6	6	6	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2
25	2	2	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2
26	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5
27	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
29	5	6	6	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6
30	4	5	6	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	6	4	4	3	3	3	4	4
31	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
32	6	6	7	7	5	6	7	6	6	5	7	6	6	6	6	7	5	6	5	3	6	7
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	5	5	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	7	5	4	4	6	5	5	6
35	5	5	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	7	5	4	4	6	5	5	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	3	4	7	6	5	5	6	3	5	4
39	4	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
40	4	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	7	5	4	5	6	5
41	4	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	3	4	7	6	5	5	6	3	5	4
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	6	6

49	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6
50	6	3	7	4	5	7	6	7	7	5	6	6	4	5	7	7	6	4	5	4	5	6
51	6	6	5	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
55	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5
56	4	4	5	4	5	4	4	4	6	4	4	3	3	6	5	5	5	4	3	4	4	4
57	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
60	7	6	4	6	4	7	6	6	7	5	6	7	7	6	7	7	4	6	7	6	7	6

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 60 RESPONDEN VARIABEL
PERSEPSI MENGGUNAKAN SPSS**

Correlations						
		Tangibles	Tangibles	Tangibles	Tangibles	Total_Tangibles
Tangibles	Pearson Correlation	1	.837**	.248	.501**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.057	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Tangibles	Pearson Correlation	.837**	1	.310*	.488**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.016	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Tangibles	Pearson Correlation	.248	.310*	1	.301*	.544**
	Sig. (2-tailed)	.057	.016		.020	.000
	N	60	60	60	60	60
Tangibles	Pearson Correlation	.501**	.488**	.301*	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.020		.000
	N	60	60	60	60	60
Total_Tangibles	Pearson Correlation	.862**	.869**	.544**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.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).

Gambar 2. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Tangibles*

Correlations						
		Realibility	Realibility	Realibility	Realibility	Total_Realibility
Realibility	Pearson Correlation	1	.534**	.340**	.322*	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.012	.000
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.534**	1	.328*	.449**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.340**	.328*	1	.642**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.008	.011		.000	.048
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.322*	.449**	.642**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.262*	.550**	.256*	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.048	.000	
	N	60	60	60	60	60
Total_Realibility	Pearson Correlation	.681**	.758**	.718**	.805**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60

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

Gambar 3. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Realibility*

Correlations						
		Responsiveness	Responsiveness	Responsiveness	Responsiveness	Total_Responsiveness
Responsiveness	Pearson Correlation	1	.584**	.399**	.555**	.747**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Responsiveness	Pearson Correlation	.584**	1	.377**	.518**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Responsiveness	Pearson Correlation	.399**	.377**	1	.804**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Responsiveness	Pearson Correlation	.555**	.518**	.804**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
Total_Responsiveness	Pearson Correlation	.747**	.738**	.833**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

Gambar 4. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Responsiveness*

Correlations						
		Assurance	Assurance	Assurance	Assurance	Total_Assurance
Assurance	Pearson Correlation	1	.553**	.528**	.418**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
Assurance	Pearson Correlation	.553**	1	.363**	.410**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
Assurance	Pearson Correlation	.528**	.363**	1	.366**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.004	.000
	N	60	60	60	60	60
Assurance	Pearson Correlation	.418**	.410**	.366**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.004		.000
	N	60	60	60	60	60
Total_Assurance	Pearson Correlation	.840**	.793**	.727**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

Gambar 5. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Assurance*

Correlations							
		Empathy	Empathy	Empathy	Empathy	Empathy	Total_Empathy
Empathy	Pearson Correlation	1	.720**	.701**	.658**	.672**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.720**	1	.663**	.575**	.538**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.701**	.663**	1	.638**	.580**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.658**	.575**	.638**	1	.577**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.672**	.538**	.580**	.577**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Total_Empathy	Pearson Correlation	.897**	.820**	.843**	.811**	.825**	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).

Gambar 6. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Empathy*

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 60 RESPONDEN VARIABEL PERSEPSI MENGGUNAKAN SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

Gambar 7. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi *Tangibles*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	6

Gambar 8. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi *Realibility*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

Gambar 9. *Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Responsiveness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	5

Gambar 10. *Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Assurance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	6

Gambar 11. *Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Emphaty*

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 60 RESPONDEN VARIABEL
HARAPAN MENGGUNAKAN SPSS**

Correlations						
		Tangibles	Tangibles	Tangibles	Tangibles	Total_Tangibles
Tangibles	Pearson Correlation	1	.754**	-.012	.381**	.311*
	Sig. (2-tailed)		.000	.929	.003	.015
	N	60	60	60	60	60
Tangibles	Pearson Correlation	.754**	1	-.021	.601**	.332**
	Sig. (2-tailed)	.000		.874	.000	.010
	N	60	60	60	60	60
Tangibles	Pearson Correlation	-.012	-.021	1	.066	.927**
	Sig. (2-tailed)	.929	.874		.618	.000
	N	60	60	60	60	60
Tangibles	Pearson Correlation	.381**	.601**	.066	1	.343**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.618		.007
	N	60	60	60	60	60
Total_Tangibles	Pearson Correlation	.311*	.332**	.927**	.343**	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.010	.000	.007	
	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).

Gambar 12. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Tangibles*

Correlations						
		Realibility	Realibility	Realibility	Realibility	Total_Realibility
Realibility	Pearson Correlation	1	.584**	.543**	.554**	.460**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.584**	1	.630**	.687**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.543**	.630**	1	.743**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.554**	.687**	.743**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
Realibility	Pearson Correlation	.460**	.664**	.713**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60
Total_Realibility	Pearson Correlation	.740**	.844**	.860**	.905**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60

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

Gambar 13. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Realibility*

Correlations						
		Responsiveness	Responsiveness	Responsiveness	Responsiveness	Total_Responsiveness
Responsiveness	Pearson Correlation	1	.670**	.565**	.577**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Responsiveness	Pearson Correlation	.670**	1	.667**	.668**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Responsiveness	Pearson Correlation	.565**	.667**	1	.824**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Responsiveness	Pearson Correlation	.577**	.668**	.824**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
Total_Responsiveness	Pearson Correlation	.779**	.845**	.904**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

Gambar 14. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Responsiveness*

Correlations						
		Assurance	Assurance	Assurance	Assurance	Total_Assurance
Assurance	Pearson Correlation	1	.531**	.683**	.695**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Assurance	Pearson Correlation	.531**	1	.465**	.477**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Assurance	Pearson Correlation	.683**	.465**	1	.682**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
Assurance	Pearson Correlation	.695**	.477**	.682**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
Total_Assurance	Pearson Correlation	.875**	.730**	.857**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

Gambar 15. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Assurance*

Correlations							
		Empathy	Empathy	Empathy	Empathy	Empathy	Total_Empathy
Empathy	Pearson Correlation	1	.780**	.767**	.867**	.688**	.915**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.780**	1	.713**	.759**	.678**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.767**	.713**	1	.785**	.689**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.867**	.759**	.785**	1	.796**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Empathy	Pearson Correlation	.688**	.678**	.689**	.796**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Total_Empathy	Pearson Correlation	.915**	.874**	.888**	.936**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

Gambar 16. Hasil uji validitas 60 responden dimensi *Empathy*

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 60 RESPONDEN VARIABEL HARAPAN MENGGUNAKAN SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.651	5

Gambar 17. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi *Tangibles*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	6

Gambar 18. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi *Realibility*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	5

Gambar 19. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Responsiveness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

Gambar 20. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Assurance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	6

Gambar 21. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Emphaty

PERHITUNGAN DATA 378 RESPONDEN

Tabel 1. Data Rekapitulasi Identitas Responden

NO	KATEGORI	PILIHAN	SAMPEL	KONSTANTA	HASIL	%
1	Usia	16 - 20 Tahun	378	100	24	6.34
		21 - 25 Tahun	378	100	332	87.83
		26 – 30 Tahun	378	100	20	5.29
		> 30 Tahun	378	100	2	0.53
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	378	100	143	37.83
		Perempuan	378	100	235	62.17

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi

No	Dimensi	SB (7)	B (6)	AB (5)	N (4)	ATB (3)	TB (2)	STB (1)	Total
1	<i>Tangibles</i>	24	99	103	57	73	15	7	378
2		19	104	111	75	52	15	2	378
3		37	123	107	85	19	6	1	378
4		35	135	105	47	35	18	3	378
5	<i>Realibility</i>	31	76	136	81	41	6	7	378
6		31	112	117	77	29	7	5	378
7		23	104	102	72	45	30	2	378
8		20	106	85	73	51	42	1	378
9		47	113	124	52	24	17	1	378
10	<i>Responsiveness</i>	31	99	84	85	59	18	2	378
11		27	114	93	84	28	11	1	378
12		36	91	102	63	53	27	6	378
13		33	87	99	64	41	51	3	378
14	<i>Assurance</i>	42	87	92	69	67	15	6	378
15		40	94	109	81	46	7	1	378
16		32	109	91	83	44	19	0	378
17		25	113	133	88	11	5	3	378
18	<i>Emphaty</i>	48	72	96	68	56	31	7	378
19		24	97	108	68	70	9	2	378
20		18	81	93	105	60	19	2	378
21		33	87	90	107	47	13	1	378
22		36	99	110	92	23	11	7	378

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Harapan

No	Dimensi	SB (7)	B (6)	AB (5)	N (4)	ATB (3)	TB (2)	STB (1)	Total
1	<i>Tangibles</i>	120	158	54	32	11	2	1	378
2		106	180	60	17	12	3	0	378
3		152	136	70	17	2	1	0	378
4		172	122	63	16	4	1	0	378
5	<i>Realibility</i>	134	133	83	21	6	1	0	378
6		155	144	60	16	2	1	0	378
7		142	150	61	21	4	0	0	378
8		140	159	46	25	8	0	0	378
9		173	135	53	13	2	1	0	378
10	<i>Responsiveness</i>	137	131	80	25	4	0	1	378
11		145	155	56	18	3	1	0	378
12		160	146	43	12	15	0	2	378
13		161	139	47	14	11	5	1	378
14	<i>Assurance</i>	162	97	71	40	8	0	0	378
15		155	138	59	12	12	1	1	378
16		177	119	40	33	8	1	0	378
17		165	126	50	33	2	2	0	378
18	<i>Emphaty</i>	172	84	75	36	10	1	0	378
19		154	124	72	13	13	2	0	378
20		154	104	72	32	15	0	1	378
21		169	122	54	29	4	0	0	378
22		189	110	48	18	5	8	0	378

Tabel 4. Hasil Kuesioner 378 Responden Variabel Persepsi

R	Tangibles				Realibility					Responsiveness				Assurance				Emphaty				
	T 1	T 2	T 3	T 4	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R - 1	R - 2	R - 3	R - 4	A 1	A 2	A 3	A 4	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	2	3	4	3	4
2	5	4	6	3	5	4	6	4	2	4	3	6	4	4	5	6	6	6	3	4	5	4
3	7	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	4	5	5	5	5	5	6	4
4	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6
5	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	5	5	5	6	4	4	4	4	4
6	6	7	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	5	6	7
7	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5
8	6	6	4	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	5	4	6	5	5	5	6	6	5
9	3	4	4	5	3	6	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
10	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	6	4	5	4	5	4	5	6
11	5	5	6	6	6	6	4	4	5	6	6	6	5	5	4	6	6	5	6	5	4	6
12	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5
13	5	5	6	5	5	4	5	6	6	4	4	6	6	5	4	6	6	5	6	5	4	6
14	4	5	5	3	5	5	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
16	4	5	6	6	4	5	5	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	6	5
17	3	4	5	3	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	6	5	4	4	4	4	3
18	4	4	5	3	5	4	6	5	4	4	4	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	4
19	5	5	4	4	5	5	5	4	5	6	6	6	6	5	6	6	4	4	5	5	6	6
20	3	4	6	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
21	6	5	7	7	5	6	7	6	6	4	5	5	5	6	6	7	5	5	6	4	4	5
22	4	3	5	2	3	5	4	5	6	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	3	5	1
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	2	2	5	6	4	5	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
25	2	2	5	6	5	6	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2

26	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5
27	3	4	5	3	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	6	4	4	4	4	4	3
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	
29	5	6	6	6	5	6	5	6	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
30	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	4
31	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
32	6	5	7	7	5	6	7	6	6	5	7	6	6	6	6	7	4	6	5	3	6	7
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5
35	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5
36	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	6	7	6	6	5	5	3	5	4
40	5	5	4	6	5	6	6	5	5	6	4	7	6	5	3	3	4	3	4	4	4	3
41	5	5	4	6	4	5	6	4	4	6	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3
42	3	3	5	5	5	5	4	4	6	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
43	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
44	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5
45	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
46	3	4	6	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
47	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	6	7	6	6	5	5	3	5	4
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	6	6
49	6	6	6	6	5	6	4	6	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
50	4	3	5	2	3	5	4	5	6	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	3	5	1
51	6	6	5	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6
52	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
53	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	5	6	5	6	6	5	6	6	7	7
55	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5

56	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
57	6	6	5	6	4	5	2	2	5	3	5	2	2	5	6	4	5	5	6	4	3	2
58	3	4	6	4	5	5	3	3	5	4	5	1	2	1	3	4	4	2	3	2	2	4
59	6	5	6	6	6	6	4	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4
60	7	6	4	6	4	7	6	6	7	5	6	7	7	6	7	7	4	6	7	6	7	6
61	4	5	5	6	5	5	4	7	5	5	6	5	7	7	5	3	5	5	3	3	5	5
62	6	5	4	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	3	6	4	5	5	6	6	5	6
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	6	6	5	6	6	6	4	4	4
65	6	6	6	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	5	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	7	2	1	4	3	4	4	3
67	6	6	6	6	5	5	7	5	6	5	5	7	5	6	5	5	6	7	6	6	6	6
68	5	5	7	6	6	6	6	5	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6
69	6	6	5	6	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	6	6	5	6	5
70	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4
71	3	4	4	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	4	7
72	5	5	6	6	5	4	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6
73	4	5	5	3	5	4	5	6	6	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	5	6
74	5	4	5	6	4	5	5	4	5	5	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
75	6	4	5	6	4	6	5	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	6	5
76	3	3	4	1	1	4	3	4	6	3	3	1	1	2	6	4	2	1	1	2	4	6
77	5	6	4	5	7	5	6	4	7	7	5	6	6	6	7	6	5	5	6	5	6	4
78	4	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5
79	4	6	7	5	6	5	6	4	4	6	5	4	3	6	5	7	5	5	4	4	3	5
80	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5
81	4	3	5	4	3	5	3	3	3	4	5	2	2	5	5	4	5	2	3	4	3	4
82	3	3	4	5	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	3	2	2	3	5	5	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4
84	3	4	4	4	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	5	2	3	3	3	5
85	3	3	4	5	4	4	2	3	6	3	4	3	2	4	5	3	4	2	4	2	4	4

86	3	3	4	5	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	5	3	4	3	4	5
87	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4
88	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	5	5	5	6	4	4	4	4	4
89	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5
90	6	7	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	4	5	5	6	5	5	4	3	5
91	5	5	6	6	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	6	6	6	5	6	6	5
92	3	4	5	3	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	6	4	4	4	4	4	3
93	4	5	6	6	4	5	5	6	5	4	3	3	3	5	5	5	5	6	4	3	3	5
94	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5
95	4	5	5	3	5	5	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5	5
96	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	5	4	3	5
97	3	4	3	5	3	2	3	2	5	3	4	4	2	4	4	3	5	3	4	3	4	5
98	3	3	5	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4
99	5	4	6	3	5	4	6	4	2	4	3	6	4	4	5	6	6	3	3	4	5	4
100	6	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	4
101	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	2	2	2	5	3	4	3	3	3	3	5
102	4	4	5	5	4	4	3	2	5	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5
103	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
104	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
105	3	4	4	4	5	5	2	2	5	4	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	4	4
106	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	4	5	3	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	6	4	4	4	4	4	3
108	3	3	4	5	4	4	3	2	5	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	5
109	6	6	6	6	3	3	2	2	4	3	4	4	4	5	6	6	5	6	5	5	5	5
110	2	2	5	6	5	6	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
111	2	2	5	6	4	5	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
112	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	5	3	3	3	3	4
113	4	3	5	2	3	5	4	5	6	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	3	5	1
114	4	3	3	5	5	6	4	5	6	4	5	5	5	6	6	7	5	5	6	4	4	5
115	3	4	6	2	2	4	5	6	6	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5

116	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	6	6	4	4	5	5	6	6
117	4	4	5	3	5	3	4	2	4	4	4	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	4
118	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5
119	3	4	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	5	3	3	2	2	4
120	3	3	4	5	5	5	2	2	5	2	3	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4
121	3	4	4	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	3	4	3	5	3	3	4	3	4
122	5	5	6	6	6	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5
123	6	6	4	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	5	4	6	5	5	5	6	6	5
124	3	4	4	5	3	6	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
125	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	6	4	5	4	5	4	5	6
126	5	5	6	6	6	6	4	4	5	6	6	6	5	5	3	4	4	5	5	4	4	6
127	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6
128	5	5	6	6	4	5	3	3	5	2	3	2	2	5	4	6	6	5	6	5	4	6
129	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	5	7	5	5	6	6	6	5	7	7
130	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7
131	5	4	7	4	5	6	5	6	3	6	4	7	4	6	5	4	6	7	6	3	6	7
132	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	6	3	4	5	6	3	2	3
133	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	4	5	4	5	6	4	6	4	6	4	6	
134	5	5	5	5	3	4	2	2	6	3	3	3	2	3	5	2	5	3	3	2	2	4
135	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4
136	5	6	6	6	5	6	4	4	6	4	5	3	4	4	5	3	6	4	4	3	3	5
137	4	3	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	5	3	3	4	3	5
138	4	5	5	6	5	6	4	2	5	3	3	4	6	3	3	4	4	4	5	5	5	5
139	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6
140	5	5	6	6	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
141	6	6	6	7	5	5	3	3	6	3	3	3	3	3	5	3	6	3	3	3	3	5
142	3	3	4	5	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5
143	5	4	6	5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	6	6	4	5	6	5	6
144	5	4	6	5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	6	6	6	7	6	7	7
145	6	6	5	6	5	4	5	6	5	6	5	5	5	5	4	4	5	5	7	5	6	4

146	5	6	5	6	5	4	5	6	5	6	5	7	7	5	4	4	5	5	7	5	6	4
147	4	5	6	6	5	6	6	5	7	7	6	7	7	5	5	4	4	5	5	5	6	6
148	4	5	6	7	5	6	7	5	7	7	6	7	7	6	5	4	5	5	5	5	6	6
149	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
150	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3
151	6	6	6	6	5	6	7	5	7	7	7	7	7	6	5	6	5	6	5	6	6	6
152	6	6	7	7	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6
153	7	5	4	5	5	6	5	6	6	4	4	5	5	7	7	6	5	7	5	6	5	6
154	7	5	4	5	5	6	5	6	6	4	4	5	5	7	7	6	5	7	5	6	5	6
155	5	6	4	6	5	6	5	6	6	4	4	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6
156	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6
157	6	5	4	5	5	6	7	5	5	4	5	7	6	6	5	7	5	5	5	5	4	3
158	6	6	7	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5
159	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	6	5	7	7	6	5	5	7	6	6	6	5
160	6	4	5	4	6	4	4	4	5	4	5	6	5	7	5	6	5	7	7	6	6	6
161	7	5	6	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	5	4	3	3	4
162	6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5
163	5	6	4	6	5	6	5	6	6	4	4	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6
164	6	5	6	7	6	5	6	4	4	6	4	5	6	7	6	7	6	7	6	5	7	5
165	7	6	6	5	7	6	6	5	7	5	5	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6
166	6	5	6	7	6	5	6	4	4	6	4	5	6	7	6	7	6	7	6	5	7	5
167	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	6	4	4	5	4	6
168	6	6	5	7	4	5	4	5	6	5	4	5	5	7	7	5	6	7	7	6	7	6
169	6	6	5	7	4	5	4	5	6	5	4	5	5	7	7	5	6	7	7	6	7	6
170	5	6	6	6	5	5	6	6	6	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5
171	6	5	6	5	4	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	5
172	6	5	6	5	4	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	5
173	5	4	6	7	6	5	4	5	6	6	4	4	5	6	6	6	5	5	4	5	4	4
174	5	4	6	7	6	5	4	5	6	6	6	4	4	5	6	6	6	5	4	5	4	4
175	4	5	7	6	5	6	6	5	6	5	6	5	7	6	5	4	5	7	4	4	5	6

176	4	5	7	6	5	6	6	5	6	5	6	5	7	6	5	4	7	4	4	4	5	6
177	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
178	7	5	6	7	6	5	5	7	7	5	7	6	6	7	6	5	6	6	5	6	7	5
179	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	7
180	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	5	5	7	7	6	6	5	5	6	6	5
181	5	5	6	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	6	5	6	6	6	5	5	5	6
182	2	4	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7
183	3	2	3	2	3	1	1	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	1
184	4	4	3	2	5	4	4	6	3	3	2	2	5	5	3	6	4	5	5	3	4	5
185	6	5	4	6	5	6	5	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	5	4	4	4	5
186	5	4	6	5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	6	6	4	5	6	5	6
187	6	4	5	4	6	4	4	4	5	4	5	6	5	7	5	6	5	7	7	6	6	6
188	6	4	5	4	6	4	4	4	5	4	5	6	5	7	5	6	5	7	7	6	6	6
189	5	6	6	6	6	6	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	6	4	4	4	4	6
190	5	6	5	6	6	6	2	2	6	5	5	6	2	4	5	4	6	6	6	5	5	6
191	6	4	5	4	6	4	4	4	5	4	5	6	5	7	5	6	5	7	7	6	6	6
192	4	4	5	5	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
193	5	6	6	7	6	7	7	6	6	5	5	6	6	4	4	4	5	4	5	6	6	5
194	5	6	6	6	4	5	2	2	5	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	5
195	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4
196	3	3	3	4	5	2	3	4	5	6	3	4	2	5	6	5	5	5	3	2	2	3
197	5	6	6	6	6	6	5	5	6	4	5	6	6	5	5	5	4	5	6	6	6	6
198	3	4	4	4	5	4	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	7	7	5	6	7	5
199	2	4	5	6	4	5	6	5	6	4	5	3	4	5	6	5	5	6	5	4	5	4
200	4	6	5	6	5	6	4	5	7	6	5	6	7	6	6	5	6	6	5	6	7	5
201	6	5	6	6	6	6	4	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	4	4	4
202	4	5	5	6	5	5	4	7	5	5	6	5	7	7	5	3	5	5	3	3	5	5
203	7	6	4	6	4	7	6	6	7	5	6	7	7	6	7	7	4	6	7	6	7	6
204	5	4	6	3	5	4	6	4	2	4	3	6	4	4	5	6	6	6	3	4	5	4
205	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	2	3	4	3	4

206	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	6	6	5	6	6	6	4	4	4
207	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
208	6	5	4	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	3	6	4	5	5	6	6	5	6
209	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
210	6	5	7	7	5	6	7	6	6	5	7	6	6	6	6	7	4	6	5	3	6	7
211	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
212	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	4
213	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
214	6	6	5	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6
215	4	3	5	2	3	5	4	5	6	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	3	5	1
216	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5
217	3	4	6	4	5	5	3	3	5	4	5	1	1	1	3	4	4	2	3	2	2	4
218	6	6	5	6	4	5	2	2	5	3	5	2	2	5	6	4	5	5	6	4	3	2
219	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
220	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5
221	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	5	6	5	6	6	5	6	6	7	7
222	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
223	5	5	6	6	4	5	5	5	6	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
224	1	4	5	3	4	3	2	1	2	3	2	1	4	4	2	4	3	3	2	1	4	5
225	1	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	6
226	1	2	3	4	3	4	1	5	4	3	4	2	4	4	3	2	6	4	3	5	4	5
227	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	6	4	4	4	4	5
228	2	1	3	3	1	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	4	4	2	4	1	3	4
229	1	3	5	4	5	4	3	6	2	5	1	4	5	1	5	3	4	2	4	5	6	2
230	2	3	4	2	4	1	4	3	5	4	3	6	2	1	2	4	4	1	2	4	1	5
231	2	3	2	3	1	3	5	4	2	1	4	5	3	3	2	4	2	1	5	6	7	7
232	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	6
233	3	4	2	1	7	6	4	3	1	2	3	4	2	3	4	4	2	2	3	2	3	4
234	3	4	5	6	3	3	2	2	5	2	2	2	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5
235	1	3	3	3	3	4	5	4	4	6	6	5	4	1	2	4	4	1	2	4	5	5

236	1	3	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	4	2	3	4	4	1	2	3	4	4
237	3	1	3	3	3	1	3	4	3	4	3	1	2	5	1	2	3	1	2	4	4	5
238	1	2	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	6	3	4	3	5	2	3	4	5	4
239	5	6	6	7	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5
240	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	2	7	1	6	1	5	3	5	3	3	7	4	3	1	7	4	1	2	3	2	5	4
242	3	2	5	4	2	3	4	2	5	3	4	5	6	4	4	2	3	5	3	5	4	6
243	3	4	5	5	4	5	6	6	7	3	5	6	7	3	3	4	4	3	4	4	4	4
244	6	5	4	4	5	7	5	6	7	7	6	4	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7
245	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	6	6	6
246	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
247	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
248	6	6	5	4	4	3	5	4	2	6	5	3	6	7	6	5	4	2	3	4	5	6
249	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	5	6	5	6	5	5	6	6	6
250	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3
251	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	5	7	7	6	5	6	7
252	4	5	6	6	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	6	6	5	5	5
253	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
254	3	3	4	5	5	5	5	6	6	6	7	7	7	4	5	5	6	7	7	7	6	6
255	4	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	5	4	3
256	6	4	2	3	7	3	3	7	4	7	6	7	7	5	3	7	7	7	5	7	7	7
257	6	3	7	4	7	6	6	6	7	6	4	5	7	6	3	6	7	7	6	7	4	7
258	7	6	4	5	6	4	6	4	6	4	6	5	7	7	6	5	3	5	6	7	5	6
259	6	5	4	3	6	4	5	6	5	7	6	5	4	6	5	4	7	7	6	5	4	5
260	4	5	5	6	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4
261	5	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5
262	5	5	6	6	4	4	5	5	6	5	6	6	6	4	4	5	5	5	5	5	6	6
263	5	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	3	6	5	5	6	7	5	3	5	7	3	6	5	7	5	4	6	7	6	5	4	5
265	4	5	6	6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3

296	2	2	5	6	4	5	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
297	2	2	5	6	5	6	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
298	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5
299	3	4	5	3	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	6	4	4	4	4	4	3
300	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
301	6	6	6	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
302	6	6	5	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	7	2	1	4	3	4	4	3
303	6	6	6	6	5	5	7	5	6	5	5	7	5	6	5	5	6	7	6	6	6	6
304	5	5	7	6	6	6	6	5	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6
305	6	6	5	6	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	6	6	5	6	5
306	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4
307	3	4	4	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	4	7
308	5	5	6	6	5	4	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
309	4	5	5	3	5	4	5	6	6	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	5	6
310	5	4	5	6	4	5	5	4	5	5	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
311	6	4	5	6	4	6	5	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	6	5
312	3	3	4	1	1	4	3	4	6	3	3	1	1	2	6	4	2	1	1	2	4	6
313	5	6	4	5	7	5	6	4	7	7	5	6	6	6	7	6	5	5	6	5	6	4
314	4	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5
315	4	6	7	5	6	5	6	4	4	6	5	4	3	6	5	7	5	5	4	4	3	5
316	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5
317	4	3	5	4	3	5	3	3	3	4	5	2	2	5	5	4	5	2	3	4	3	4
318	3	3	4	5	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3
319	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	2	2	2	5	3	4	3	3	3	3	5
320	4	4	5	5	4	4	3	2	5	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5
321	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
322	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
323	3	4	4	4	5	5	2	2	5	4	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	4	4
324	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4

325	3	4	5	3	5	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	6	4	4	4	4	4	3
326	3	3	4	5	4	4	3	2	5	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	5
327	6	6	6	6	3	3	2	2	4	3	4	4	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5
328	2	2	5	6	5	6	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
329	2	2	5	6	4	5	6	4	5	6	6	4	4	4	3	6	4	4	5	4	4	2
330	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	2	2	3	4	3	5	3	3	3	3	4
331	4	3	5	2	3	5	4	5	6	4	4	5	3	2	4	5	5	2	4	3	5	1
332	4	3	3	5	5	6	4	5	6	4	5	5	5	6	6	7	5	5	6	4	4	5
333	3	4	6	2	2	4	5	6	6	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
334	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	6	6	4	4	5	5	6	6
335	4	4	5	3	5	3	4	2	4	4	4	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	4
336	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5
337	3	4	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	5	3	3	2	2	4
338	3	3	4	5	5	5	2	2	5	2	3	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4
339	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7
340	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
341	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7
342	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
343	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	6	7	6	6	5	6	7
344	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
345	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
346	6	5	7	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7
347	6	5	7	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7
348	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
349	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7
350	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7
351	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	6	6	4	4	5	5	6	6
352	4	4	5	3	5	3	4	2	4	4	4	3	2	4	7	4	4	3	3	3	4	4
353	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5
354	3	4	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	5	3	3	2	2	4

355	3	3	4	5	5	5	2	2	5	2	3	4	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4
356	3	4	4	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	3	4	3	5	3	3	4	3	4
357	5	5	6	6	6	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5
358	6	6	4	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	5	4	6	5	5	5	6	6	5
359	3	4	4	5	3	6	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
360	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	6	4	5	4	5	4	5	6
361	5	5	6	6	6	6	4	4	5	6	6	6	5	5	3	4	4	5	5	4	4	6
362	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6
363	5	5	6	6	4	5	3	3	5	2	3	2	2	5	4	6	6	5	6	5	4	6
364	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	5	7	5	5	6	6	6	5	7	7
365	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7
366	5	4	7	4	5	6	5	6	3	6	4	7	4	6	5	4	6	7	6	3	6	7
367	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	6	3	4	5	6	3	2	3
368	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	4	5	4	5	6	4	6	4	6	4	6	5
369	5	5	5	5	3	4	2	2	6	3	3	3	2	3	5	2	5	3	3	2	2	4
370	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4
371	5	6	6	6	5	6	4	4	6	4	5	3	4	4	5	3	6	4	4	3	3	5
372	4	3	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	5	3	3	4	3	5
373	4	5	5	6	5	6	4	2	5	3	3	4	6	3	3	4	4	4	5	5	5	5
374	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6
375	5	5	6	6	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
376	6	6	6	7	5	5	3	3	6	3	3	3	3	3	5	3	6	3	3	3	3	5
378	3	3	4	5	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5
TO TA L	4.904100529			4.846560847				4.720899471				4.898148148				4.72010582						
HA	5																					

(Hasil Dari Microsoft Excel 2007)

Tabel 5. Hasil Kuesioner 378 Responden Variabel Harapan

R	Tangibles				Realibility					Responsiveness				Assurance				Emphaty				
	T 1	T 2	T 3	T 4	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R - 1	R - 2	R - 3	R - 4	A 1	A 2	A 3	A 4	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	7	6	7	5	6	5	7	6	7	6	6	7	6	5	7	7	7	7	6	5	7	6
3	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	5
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6
6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7
7	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	6	5	5	5	6	6	5	4	5	5	5
8	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
10	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	6	4	5	4	5	4	5	6
11	4	5	6	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
12	5	6	6	7	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6
13	4	5	6	4	6	5	7	7	7	5	6	6	6	5	5	4	4	5	5	5	4	5
14	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	5
15	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	4	5	6
16	6	6	7	7	5	6	6	7	7	6	5	7	7	7	6	7	6	7	6	5	7	6
17	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6	4	5	4	6	4	4	3	3	3	4	4
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	6	6	7	7	5	6	7	6	6	5	6	5	7	7	7	7	6	5	5	6	6	6
22	6	3	7	4	5	7	6	7	7	5	6	6	4	5	7	7	6	4	5	4	5	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	4	4	6	6	5	5	6	4	5	6	6	6	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2
25	2	2	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2

26	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5
27	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
28	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	
29	5	6	6	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6
30	4	5	6	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	6	4	4	3	3	3	4	4
31	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
32	6	6	7	7	5	6	7	6	6	5	7	6	6	6	6	7	5	6	5	3	6	7
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	5	5	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	7	5	4	4	6	5	5	6
35	5	5	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	7	5	4	4	6	5	5	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	3	4	7	6	5	5	6	3	5	4
39	4	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
40	4	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	7	5	4	5	6	5
41	4	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	3	4	7	6	5	5	6	3	5	4
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	6	6
49	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6
50	6	3	7	4	5	7	6	7	7	5	6	6	4	5	7	7	6	4	5	4	5	6
51	6	6	5	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7

55	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	
56	4	4	5	4	5	4	4	4	6	4	4	3	3	6	5	5	5	4	3	4	4	4
57	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
60	7	6	4	6	4	7	6	6	7	5	6	7	7	6	7	7	4	6	7	6	7	6
61	6	5	5	6	4	5	5	6	4	5	6	6	5	7	5	4	5	5	4	4	5	5
62	5	6	4	5	6	5	4	6	5	4	5	6	5	5	6	4	5	5	6	6	6	6
63	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
64	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	7	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
67	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	5	5	4	6	5	5	6	5	5	6	6	6
68	6	5	5	6	7	6	7	5	6	6	7	6	6	6	7	5	5	6	6	7	6	6
69	6	5	6	6	5	6	5	6	6	4	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	6	7	6	5	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7
72	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6
73	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	7
74	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
75	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
76	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
77	6	7	5	6	7	6	4	5	4	5	6	7	7	3	4	3	5	5	4	5	4	7
78	5	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5
79	3	5	5	3	6	5	3	5	6	7	6	5	7	5	3	5	3	4	5	6	5	7
80	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	7	7	7	7	6	7	7	7	5	5	
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	5	4	4	5	5	6
82	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
83	5	5	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	6	6	5	7	6	5	7	5	5	6

84	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5
85	7	7	5	7	6	7	5	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	5	6	6	6	7
86	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	5	7	
87	6	6	6	7	6	5	6	6	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
88	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	
89	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	
90	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
91	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	7	7	7	7	
92	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
93	6	6	7	7	5	6	6	7	7	6	5	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7
94	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7
95	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	5
96	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5
98	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
99	7	6	7	5	6	5	7	6	7	6	6	6	7	5	7	7	7	7	6	5	6	6
100	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	5
101	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
102	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
103	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
104	6	6	5	5	4	4	4	5	6	5	5	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	6
105	5	6	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7
106	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
107	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
108	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
109	6	6	6	7	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5
110	5	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2
111	4	4	6	6	5	5	6	4	5	6	6	6	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2
112	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	5	5	7

171	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	
172	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	
173	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	
174	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	
175	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	
176	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	
177	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
178	7	7	6	7	7	7	5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	6	5	4	6	4
179	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7
180	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6
181	7	5	6	7	6	7	6	7	5	7	7	7	6	6	6	5	7	5	5	6	7	7
182	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	3	3	3	4	4	5	6	6	5
183	5	5	6	5	4	5	6	5	7	7	6	7	6	7	5	7	4	7	7	6	7	6
184	4	6	5	3	4	5	6	6	6	4	5	5	6	7	5	6	6	7	6	4	4	5
185	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	5	6	6	5
186	6	5	7	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
187	7	6	7	7	5	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
188	7	6	7	7	5	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
189	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
190	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7
191	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
192	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7
193	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
194	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6
195	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	4	6	6	5	4	4	6	7	7
196	6	5	7	6	5	6	6	6	5	5	6	7	6	5	6	7	6	7	5	6	5	6
197	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6
198	4	5	6	7	6	5	6	4	6	7	6	5	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7
199	5	6	5	6	7	7	6	7	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	7	7

200	6	7	6	6	6	7	6	7	5	6	7	6	5	6	7	7	7	6	7	5	6	5	
201	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
202	6	5	5	6	4	5	5	6	4	5	6	6	6	7	5	4	5	5	4	4	5	5	
203	7	6	4	6	5	7	7	6	7	5	6	6	7	6	7	7	4	6	7	6	7	6	
204	7	6	7	5	6	5	7	6	7	6	6	7	6	5	7	7	7	7	6	5	7	6	
205	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
206	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	7	7	7	7	
207	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
208	5	6	4	5	6	5	4	6	5	4	5	6	5	5	6	4	5	5	6	6	6	6	
209	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
210	6	6	7	7	5	6	7	7	7	5	7	6	6	6	6	7	5	6	5	3	6	7	
211	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	
212	4	5	6	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	6	4	4	3	3	3	4	5	
213	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
214	6	6	5	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6	
215	6	3	7	4	5	7	6	7	7	5	6	6	4	5	7	7	6	4	5	4	5	6	
216	5	5	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	7	5	4	4	6	5	5	6	
217	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
218	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	
219	4	4	5	4	5	4	4	4	6	4	4	3	3	6	5	5	5	4	3	4	4	4	
220	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	
221	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	
222	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
223	6	6	7	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	7	
224	6	7	5	5	5	7	6	5	7	6	7	1	7	7	6	7	6	6	7	5	6	7	
225	4	5	5	5	6	5	7	6	6	5	4	6	6	4	5	6	7	5	5	6	7	7	
226	6	7	6	7	6	7	6	5	7	7	6	6	6	6	3	7	7	7	6	5	7	6	
227	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	7	5	5	5	5	6	
228	4	4	5	6	5	5	5	6	7	4	5	7	6	4	5	6	7	4	6	5	6	7	

229	6	7	6	7	5	5	5	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7
230	7	6	5	7	6	7	5	7	6	5	7	6	6	7	6	7	6	5	7	6	7	7
231	3	5	4	6	3	5	6	7	6	4	5	7	6	5	4	3	5	6	7	7	7	6
232	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	6
233	4	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	4	4	6	5	7	4	5	5	7	5	6
234	5	5	6	6	6	6	6	7	7	5	6	7	7	4	4	5	6	5	6	6	6	5
235	7	6	4	7	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	6	5	6	7	6	5	6	7
236	4	4	5	6	4	6	6	7	6	3	5	4	6	4	5	6	7	5	6	4	7	7
237	7	6	7	5	7	6	5	7	5	6	7	5	7	5	7	7	5	7	6	5	6	6
238	3	4	5	6	4	5	6	4	5	4	5	6	7	5	5	6	6	4	5	6	7	7
239	6	6	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7
240	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
241	3	5	2	7	3	4	7	3	2	4	6	3	1	5	6	2	2	6	7	7	6	7
242	5	6	7	7	4	5	6	4	7	4	3	5	7	5	6	5	6	4	7	4	6	7
243	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	6	7	7	7	7
244	6	5	6	6	6	7	7	6	8	7	7	6	7	7	5	6	7	6	5	6	6	7
245	4	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	6	6	4	4	5	5	5	5	6	6	6
246	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	4	4	5	5	5	5	5	5	6
247	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	6	7	4	4	4	5	5	5	5	6	6
248	1	2	3	2	2	3	5	3	5	1	3	5	6	3	5	6	5	2	3	5	6	7
249	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
250	5	6	6	5	5	4	4	4	6	4	4	4	5	5	5	6	6	4	5	5	4	4
251	4	5	6	7	6	7	6	6	7	6	7	5	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6
252	5	6	7	7	5	5	5	6	6	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
253	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	4	4	5	5	6	6	6	6	6
254	4	4	5	6	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
255	3	3	4	5	4	4	4	6	5	5	5	4	6	4	4	4	5	6	5	4	3	5
256	5	3	3	4	3	2	4	3	3	4	5	3	2	3	1	4	2	3	2	3	3	3
257	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	2	6	6	4	2	4	3	4	4	6	3	3

258	3	6	5	5	3	4	6	5	7	4	6	4	5	3	4	5	7	3	2	1	4	5
259	7	4	6	7	3	6	4	3	4	3	4	6	5	4	5	6	7	4	5	6	5	7
260	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	
261	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
262	5	5	6	6	4	4	5	5	6	5	6	6	6	4	4	5	5	6	6	6	7	7
263	5	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	5	7	5	7	6	5	4	4	6	4	5	7	3	4	6	3	6	3	5	6	7	4
265	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	4	5	5	6
266	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	5	5	6	7	6	5	6	7	6	7
267	5	6	7	5	5	6	5	6	7	5	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7
268	5	6	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6
269	5	6	6	5	5	6	5	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6
270	5	6	7	5	6	6	7	6	5	6	5	6	7	6	5	6	6	7	6	6	7	7
271	4	5	6	7	4	5	6	7	6	7	6	6	7	5	6	5	7	6	6	7	7	6
272	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
273	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	7	6	7	5	6	5	7	6	7	6	6	7	6	5	7	7	7	7	6	5	7	6
275	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	5
276	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
277	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	
278	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7
279	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	6	5	5	5	6	6	5	4	5	5	5
280	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7
281	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
282	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	6	4	5	4	5	4	5	6
283	4	5	6	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
284	5	6	6	7	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6
285	4	5	6	4	6	5	7	7	7	5	6	6	6	5	5	4	4	5	5	5	4	5
286	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	6	5

287	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	4	5	6
288	6	6	7	7	5	6	6	7	7	6	5	7	7	7	6	7	6	7	6	5	7	6
289	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
290	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6	4	5	4	6	4	4	3	3	3	4	4
291	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6
292	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
293	6	6	7	7	5	6	7	6	6	5	6	5	7	7	7	7	6	5	5	6	6	6
294	6	3	7	4	5	7	6	7	7	5	6	6	4	5	7	7	6	4	5	4	5	6
295	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
296	4	4	6	6	5	5	6	4	5	6	6	6	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2
297	2	2	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	4	3	6	4	4	5	4	4	2
298	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5
299	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
300	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
301	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7
302	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
305	6	5	5	6	4	5	5	6	4	5	6	6	6	7	5	4	5	5	4	4	5	5
306	7	6	4	6	5	7	7	6	7	5	6	6	7	6	7	7	4	6	7	6	7	6
307	7	6	7	5	6	5	7	6	7	6	6	7	6	5	7	7	7	7	6	5	7	6
308	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
309	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	7	7	7	7
310	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
311	5	6	4	5	6	5	4	6	5	4	5	6	5	5	6	4	5	5	6	6	6	6
312	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
313	6	6	7	7	5	6	7	7	7	5	7	6	6	6	6	7	5	6	5	3	6	7
314	3	3	5	5	6	6	5	5	6	6	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3
315	4	5	6	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	6	4	4	3	3	3	4	5

316	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
317	6	6	5	5	7	6	6	5	7	6	6	5	5	5	6	7	6	7	6	5	6	6
318	6	3	7	4	5	7	6	7	7	5	6	6	4	5	7	7	6	4	5	4	5	6
319	5	5	5	7	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	7	5	4	4	6	5	5	6
320	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
321	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6
322	4	4	5	4	5	4	4	4	6	4	4	3	3	6	5	5	5	4	3	4	4	4
323	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5
324	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
325	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
326	6	6	7	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	7
327	6	7	5	5	5	7	6	5	7	6	7	1	7	7	6	7	6	6	7	5	6	7
328	4	5	5	5	6	5	7	6	6	5	4	6	6	4	5	6	7	5	5	6	7	7
329	6	7	6	7	6	7	6	5	7	7	6	6	6	6	3	7	7	7	6	5	7	6
330	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7
331	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
332	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6
333	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
334	6	6	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6
335	6	6	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6
336	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
337	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
338	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
339	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7
340	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7
341	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
342	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
343	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
344	7	7	6	7	7	7	5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	6	5	4	6	4

345	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7
346	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6
347	7	5	6	7	6	7	6	7	5	7	7	7	6	6	6	5	7	5	5	6	7	7
348	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	3	3	3	4	4	5	6	6	5
349	5	5	6	5	4	5	6	5	7	7	6	7	6	7	5	7	4	7	7	6	7	6
350	4	6	5	3	4	5	6	6	6	4	5	5	6	7	5	6	6	7	6	4	4	5
351	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
352	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7
353	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7
354	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7
355	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7
356	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
357	5	6	5	7	5	6	7	7	5	6	5	4	7	7	5	6	5	4	3	5	4	2
358	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
359	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	4	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7
360	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
361	6	4	6	6	5	5	5	4	5	5	5	3	5	6	5	6	6	6	6	4	5	6
362	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
363	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7
364	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7
365	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
366	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6
367	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
368	6	6	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6
369	6	6	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6
370	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
371	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
372	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7
373	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7

374	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7
375	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
376	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
378	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
TO TA L	6.012566138			6.091534392				6.063492063				6.060846561			6.037566138						
HA	6																				

(Hasil dari Microsoft Excel 2007)

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 378 RESPONDEN VARIABEL
PERSEPSI MENGGUNAKAN SPSS**

Correlations						
		T1	T2	T3	T4	TOTAL_T
T1	Pearson Correlation	1	.758**	.500**	.497**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
T2	Pearson Correlation	.758**	1	.531**	.554**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
T3	Pearson Correlation	.500**	.531**	1	.507**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378
T4	Pearson Correlation	.497**	.554**	.507**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378
TOTAL_T	Pearson Correlation	.853**	.872**	.757**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378

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

Gambar 22. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Tangibles*

Correlations							
		R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL_R
R1	Pearson Correlation	1	.632**	.530**	.485**	.473**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R2	Pearson Correlation	.632**	1	.606**	.592**	.637**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R3	Pearson Correlation	.530**	.606**	1	.748**	.535**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R4	Pearson Correlation	.485**	.592**	.748**	1	.587**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R5	Pearson Correlation	.473**	.637**	.535**	.587**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378	378
TOTAL_R	Pearson Correlation	.756**	.841**	.846**	.848**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378	378

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

Gambar 23. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Tangibles*

		R_1	R_2	R_3	R_4	TOTAL_RES
R_1	Pearson Correlation	1	.732**	.627**	.634**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
R_2	Pearson Correlation	.732**	1	.642**	.652**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
R_3	Pearson Correlation	.627**	.642**	1	.797**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378
R_4	Pearson Correlation	.634**	.652**	.797**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378
TOTAL_RES	Pearson Correlation	.852**	.856**	.886**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378

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

Gambar 24. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Responsiveness*

		A1	A2	A3	A4	TOTAL_A
A1	Pearson Correlation	1	.603**	.653**	.565**	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
A2	Pearson Correlation	.603**	1	.471**	.409**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
A3	Pearson Correlation	.653**	.471**	1	.496**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378
A4	Pearson Correlation	.565**	.409**	.496**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378
TOTAL_A	Pearson Correlation	.889**	.772**	.820**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378

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

Gambar 25. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Assurance*

		E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL_E
E1	Pearson Correlation	1	.800**	.706**	.660**	.556**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	377	378
E2	Pearson Correlation	.800**	1	.742**	.695**	.478**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	377	378
E3	Pearson Correlation	.706**	.742**	1	.746**	.579**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	377	378
E4	Pearson Correlation	.660**	.695**	.746**	1	.540**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	377	378
E5	Pearson Correlation	.556**	.478**	.579**	.540**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377	377
TOTAL_E	Pearson Correlation	.888**	.874**	.886**	.851**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	377	378

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

Gambar 26. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Emphyaty*

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 378 RESPONDEN VARIABEL PERSEPSI MENGGUNAKAN SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	5

Gambar 27. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Tangibles

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.810	6

Gambar 28. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Realibility

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.834	5

Gambar 29. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Responsiveness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Gambar 30. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Assurance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

Gambar 31. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Emphaty

HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 378 RESPONDEN VARIABEL HARAPAN MENGGUNAKAN SPSS

		Correlations				
		T1	T2	T3	T4	TOTAL_T
T1	Pearson Correlation	1	.719**	.584**	.542**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
T2	Pearson Correlation	.719**	1	.493**	.580**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
T3	Pearson Correlation	.584**	.493**	1	.478**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378
T4	Pearson Correlation	.542**	.580**	.478**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378
TOTAL_T	Pearson Correlation	.877**	.856**	.767**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378

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

Gambar 32. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Tangibles*

		Correlations					
		R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL_R
R1	Pearson Correlation	1	.692**	.522**	.508**	.446**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R2	Pearson Correlation	.692**	1	.591**	.661**	.551**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R3	Pearson Correlation	.522**	.591**	1	.607**	.625**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R4	Pearson Correlation	.508**	.661**	.607**	1	.598**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
R5	Pearson Correlation	.446**	.551**	.625**	.598**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378	378
TOTAL_R	Pearson Correlation	.784**	.857**	.819**	.830**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378	378

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

Gambar 33. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Reliability*

		Correlations				
		R_1	R_2	R_3	R_4	TOTAL_RES
R_1	Pearson Correlation	1	.726**	.542**	.526**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
R_2	Pearson Correlation	.726**	1	.553**	.583**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
R_3	Pearson Correlation	.542**	.553**	1	.658**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378
R_4	Pearson Correlation	.526**	.583**	.658**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378
TOTAL_RES	Pearson Correlation	.827**	.841**	.833**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378

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

Gambar 34. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Responsiveness*

Correlations						
		A1	A2	A3	A4	TOTAL_A
A1	Pearson Correlation	1	.633**	.689**	.594**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
A2	Pearson Correlation	.633**	1	.575**	.567**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378
A3	Pearson Correlation	.689**	.575**	1	.645**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378
A4	Pearson Correlation	.594**	.567**	.645**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378
TOTAL_A	Pearson Correlation	.868**	.820**	.863**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378

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

Gambar 35. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Assurance*

Correlations							
		E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL_E
E1	Pearson Correlation	1	.802**	.673**	.731**	.599**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
E2	Pearson Correlation	.802**	1	.725**	.745**	.640**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
E3	Pearson Correlation	.673**	.725**	1	.731**	.626**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
E4	Pearson Correlation	.731**	.745**	.731**	1	.718**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	378	378	378	378	378	378
E5	Pearson Correlation	.599**	.640**	.626**	.718**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	378	378	378	378	378	378
TOTAL_E	Pearson Correlation	.875**	.897**	.866**	.896**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	378	378	378	378

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

Gambar 36. Hasil uji validitas 378 responden dimensi *Empathy*

HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 378 RESPONDEN VARIABEL HARAPAN MENGGUNAKAN SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

Gambar 37. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Tangibles

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	6

Gambar 38. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Realibility

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

Gambar 39. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Responsiveness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

Gambar 40. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Assurance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

Gambar 41. Reliability statistic cronbach's alpha dimensi Emphaty

PERHITUNGAN NILAI SERVQUAL

Tabel. 6 Nilai *Servqual*

No	Variabel	Pernyataan	Persepsi Rata-Rata	Harapan Rata-Rata	Gap (<i>Servqual</i>)
1	T1	Layanan Sistem Informasi yang modern	4.65873015 9	5.88359788 4	-1.22486772
2	T2	Fasilitas layanan yang diterima pemustaka sistem	4.76190476 2	5.90476190 5	-1.14285714
3	T3	Anda dapat mudah mengoperasikan fasilitas layanan sistem informasi	5.13756613 8	6.10052910 1	-0.96296296
4	T4	Tampilan sistem informasi (desain halaman <i>website</i> Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan)	5.05820105 8	6.16137566 1	-1.1031746
5	R1	Sistem memberikan informasi layanan sesuai kebutuhan pemustaka	4.81216931 2	5.96560846 6	-1.15343915
6	R2	Kemudahan pengoperasian sistem dalam melayani pemustaka (seperti pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku, akses internet)	4.99470899 5	6.14021164	-1.14550265
7	R3	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka	4.70899470 9	6.07142857 1	-1.36243386
8	R4	Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	4.57936507 9	6.05291005 3	-1.47354497
9	R5	Peralatan pendukung sistem informasi berfungsi dengan baik (<i>scanner</i> untuk absen/data anggota dan peminjaman buku)	5.13756613 8	6.22751322 8	-1.08994709

(Hasil Pengolahan Data Dari *Microsoft Excel 2007*)

No	Variabel	Pernyataan	Persepsi Rata-Rata	Harapan Rata-Rata	Gap (Servqual)
10	R_1	Ketepatan waktu dalam memberikan informasi kepada pemustaka	4.72486772 5	5.97354497 4	-1.24867725
11	r-2	Kecepatan dalam mengakses informasi	4.87037037	6.10582010 6	-1.23544974
12	R_3	Kesediaan pegawai untuk membantu pemustaka	4.70634920 6	6.10052910 1	-1.39417989
13	R_4	Kesigapan untuk merespon jika pemustaka membutuhkan bantuan	4.58201058 2	6.07407407 4	-1.49206349
14	A1	Pegawai yang memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	4.73280423 3	5.96560846 6	-1.23280423
15	A2	Penerapan teknologi CCTV dalam lingkungan perpustakaan dan gedung	4.93650793 7	6.07142857 1	-1.13492063
16	A3	Pegawai bersikap sopan selama memberikan pelayanan	4.85449735 4	6.11375661 4	-1.25925926
17	A4	Layanan sistem sudah mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan	5.06878306 9	6.09259259 3	-1.02380952
18	E1	Pegawai perpustakaan bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pemustaka.	4.64814814 8	5.97619047 6	-1.32804233
19	E2	Kemudahan berinteraksi antaran pemustaka layanan kepada pegawai perpustakaan	4.74074074 1	6.02380952 4	-1.28306878
20	E3	Pegawai perpustakaan mampu mengatasi keluhan pemustaka	4.54232804 2	5.91534391 5	-1.37301587
21	E4	Ketanggapan pegawai menghadapi pertanyaan dari pemustaka dalam layanan	4.75925925 9	6.11904761 9	-1.35978836
22	E5	Layanan komunikasi perpustakaan yang mudah dihubungi (telp, fax, email, website online, dll)	4.92307692 3	6.15343915 3	-1.23036223

(Hasil Pengolahan Data Dari *Microsoft Excel 2007*)

TABEL DISTRIBUSI SERVQUAL VARIABEL PERSEPSI

Tabel 7. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Tangibles*

Nilai Data (Skala Likert)	frekuensi	%
7	115	7.61
6	461	30.49
5	426	28.17
4	264	17.46
3	179	11.83
2	54	3.57
1	13	0.86
Jumlah	1512	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 8. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Realibility*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	152	8.04
6	511	27.04
5	564	29.84
4	355	18.78
3	190	10.05
2	102	5.40
1	16	0.85
Jumlah	1890	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 9. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Responsiveness*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	127	8.40
6	391	25.86
5	378	25
4	296	19.58
3	201	13.29
2	107	7.08
1	12	0.79
Jumlah	1512	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 10. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Assurance*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	139	9.19
6	403	26.65
5	425	28.11
4	321	21.23
3	168	11.11
2	46	3.04
1	10	0.66
Jumlah	1512	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 11. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Emphaty*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	159	8.41
6	436	23.07
5	497	26.30
4	440	23.28
3	256	13.54
2	83	4.39
1	19	1.00
Jumlah	1890	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

TABEL DISTRIBUSI SERVQUAL VARIABEL HARAPAN

Tabel 12. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Tangibles*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	550	36.38
6	596	39.42
5	247	16.33
4	82	5.42
3	29	1.92
2	7	0.46
1	1	0.07
Jumlah	1512	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 13. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Reliability*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	745	39.41
6	721	38.15
5	303	16.03
4	96	5.08
3	22	1.16
2	3	0.16
1	0	0
Jumlah	1890	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 14. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Resposiveness*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	603	39.88
6	571	37.76
5	226	14.95
4	69	4.56
3	33	2.18
2	6	0.40
1	4	0.26
Jumlah	1512	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 15. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Assurance*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	659	43.58
6	480	31.75
5	220	14.55
4	118	7.80
3	30	1.98
2	4	0.26
1	1	0.07
Jumlah	1512	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)

Tabel 16. Tabel distribusi frekuensi dimensi *Emphaty*

Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	%
7	838	44.34
6	544	28.78
5	321	16.98
4	128	6.77
3	47	2.49
2	11	0.58
1	1	0.05
Jumlah	1890	100

(sumber: data diolah dengan microsoft excel)



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540231
Nama : Misna Aulia
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 9
Tahun Akademik : 2017
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas
Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode
Servqual
Dosen Pembimbing I : Irfan Dwi Jaya, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	16 / 11 - 17	Bab 1: Latar Belakang Sistematika Penulisan	
2.	22 / 11 - 17	ACC Bab 1	
3.	23 / 11 - 17	Referensi, Penelitian Sebelumnya	
4	30 / 11 - 17	Metode Service Quality	



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

No	Tanggal	Uraian	Paraf
5	13/12 - 18	Referensi Kualitas Informasi	
6	14/12 - 18	ACC Bab 2	
7	10/1 - 18	Indikator, Kuesioner	
8	21/2 - 2018	Kerangka penelitian	
9	27/2 - 2018	ACC Bab 3	
10	20/3 - 2018	ACC Bab 4	



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540231
Nama : Misna Aulia
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 9
Tahun Akademik : 2017
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Pada Dinas
Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode
Servqual
Dosen Pembimbing II : Muhammad Kadafi, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1.	16/17 /11	Acc Bab 1 lanjut Bab 2	
2.	17/17 /11	Acc Bab 2 lanjut Bab 3	
3.	20/17 /12	lanjut ke penyusunan kuis	
4.	16/18. /11	lanjut ke penyusunan kuis	



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

No	Tanggal	Uraian	Paraf
5.	1/10 2	Lanjut ke pengujian Pab Analisis Pab	
6.	1/10 2	Lanjut ke pengujian Wawancara	
7.	21/10 2	Acc Bab 3, lanjut bab 9	
8	22/10 2	Acc Bab 9 & bab 11 Lanjut uji kompro & Munagahal	

LAMPIRAN IV

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 42. Wawancara dengan pihak DISPUSTAKA



Gambar 43. Penyebaran Kuesiner di DISPUSTAKA



Gambar 44. Penyebaran Kuesioner di DISPSUTAKA



Gambar 45. Penyebaran Kuesioner di DISPSUTAKA