

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
IMPLEMENTASI APLIKASI *E-PRINTS* PADA  
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH DENGAN  
INDIKATOR *SERVQUAL* DAN MODEL PENGUKURAN CSI  
(*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

**SKRIPSI**

Oleh

**RIZKY KURNIAWAN  
NIM. 13540255**



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

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
IMPLEMENTASI APLIKASI *E-PRINTS* PADA  
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH DENGAN  
INDIKATOR *SERVQUAL* DAN MODEL PENGUKURAN CSI  
(*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**RIZKY KURNIAWAN  
NIM. 13540255**



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

## NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqosah

Kepada Yth.  
Dekan Fak. Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri (UIN)  
Raden Fatah  
Di  
Palembang

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Rizky Kurniawan, NIM : 13540255 yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Aplikasi *E-prints* Pada Perpustakaan UIN Raden Fatah dengan Indikator *Servqual* dan Model Pengukuran CSI (*Customer Satisfaction Index*)" sudah dapat diajukan dalam Ujian Munaqosah di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikianlah, terimakasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Palembang, 14 Februari 2018

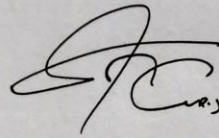
Pembimbing I



Karnadi, M. Kom

NIDN. 0210038202

Pembimbing II



Irfan Dwi Java, M. Kom

NIDN. 0208018701

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP IMPLEMENTASI  
APLIKASI *E-PRINTS* PADA PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH  
DENGAN INDIKATOR *SERVQUAL* DAN MODEL PENGUKURAN CSI  
(*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)**

Oleh:  
**RIZKY KURNIAWAN**  
**NIM. 13540255**

**Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi  
pada tanggal 7 Maret 2018  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Karnadi M.Kom**  
**NIDN. 0210038202**

**Irfan Dwi Jaya M.Kom**  
**NIDN. 0208018701**

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

**Ruliansyah, M.Kom**  
**NIP. 197511222006041003**

## **PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Implementasi Aplikasi  
*E-prints* pada Perpustakaan UIN Raden Fatah dengan Indikator  
*Servqual* dan Model Pengukuran CSI  
(*Customer Satisfaction Index*).

Nama : Rizky Kurniawan

NIM : 13540255

Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

- |               |   |         |
|---------------|---|---------|
| 1. Ketua      | : Ruliansyah, M. Kom<br>NIP. 197511222006041003   | (_____) |
| 2. Sekretaris | : Rusmala Santi M. Kom<br>NIP. 197911252014032002 | (_____) |
| 3. Penguji I  | : Rusmala Santi M. Kom<br>NIP. 197911252014032002 | (_____) |
| 4. Penguji II | : Fenando, M. Kom<br>NIDN. 0214118701             | (_____) |

Diuji di Palembang pada tanggal 7 Maret 2018

Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

Hasil/IPK : C / 3,13

Predikat : Amat Baik

Dekan,  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah

Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum.  
NIP. 197101021999032001

**Motto dan Persembahan:**

*Allah tidak membebani seseorang diluar kemampuannya  
(Qs. Al baqarah: 286)*

*Orang-orang terkasih, tersayang, tercinta (kedua orang tuaku, keluargaku, dan  
sahabat-sahabatku).(Rizky Kurniawan, 1996-04-12)*

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizky Kurniawan  
Tempat dan tanggal lahir : 12 April 1996  
Program Studi : Sistem Informasi  
NIM : 13540255

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 merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, 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 dipertanggungjawabkan

Palembang, 5 Februari 2018  
Yang membuat pernyataan,

RIZKY KURNIAWAN  
NIM. 13540255

**QUALITY ANALYSIS OF SERVICES TO IMPLEMENTATION OF  
E-PRINTS APPLICATIONS IN LIBRARY UIN RADEN FATAH WITH  
SERVQUAL INDICATORS AND CSI MEASUREMENT MODEL  
(CUSTOMER SATISFACTION INDEX)**

**ABSTRACT**

Use of e-prints application needs to be reviewed to measure the level of user satisfaction. This study aims to determine the level of user satisfaction of e-prints application by using CSI computer end user satisfaction model approach that focuses on user satisfaction covering five dimensions; tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The data in this study were collected by using questionnaires distributed to 377 respondents consisting of students at Raden Fatah State Islamic University of Palembang. The result of this research is the level of user satisfaction of e-prints application is 69.68% it is satisfied. From the result of this research as input for UPT. Raden Fatah Palembang State Islamic University Library especially for e-prints repository still have to pay attention and improve website guarantee satisfaction, website security and provision of complete scientific papers. The level of user satisfaction will affect success in the implementation of e-prints applications.

**Keywords:** Satisfaction Analysis, E-prints, CSI.



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP IMPLEMENTASI  
APLIKASI E-PRINTS PADA PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH  
DENGAN INDIKATOR SERVQUAL DAN MODEL PENGUKURAN CSI  
(CUSTOMER SATISFACTION INDEX)**

**ABSTRAK**

Penggunaan aplikasi *e-prints* perlu dilakukan *review* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-prints* dengan menggunakan pendekatan model kepuasan pengguna akhir komputer CSI yang berfokus pada kepuasan pengguna yang mencakup lima dimensi; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 377 responden terdiri dari mahasiswa/i di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-prints* sebesar 69.68% hal ini termasuk kategori puas. Dari hasil penelitian ini sebagai masukan bagi UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang khususnya untuk *e-prints repository* masih harus memperhatikan dan meningkatkan kepuasan jaminan *website*, keamanan *website* dan penyediaan karya ilmiah yang lengkap. Tingkat kepuasan pengguna akan mempengaruhi kesuksesan dalam implementasi aplikasi *e-prints*.

**Kata Kunci:** Analisis Kepuasan, *E-prints*, CSI.

## 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 Terhadap Implementasi Aplikasi *E-prints* pada Perpustakaan UIN Raden Fatah dengan Indikator *Servqual* dan Model Pengukuran CSI”. 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 Dosen Pembimbing Akademik dan 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 Karnadi, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I (Satu).
6. Bapak Irfan Dwi Jaya, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II (Dua).

7. Bapak Fahrudin, M.Kom selaku Kepala PUSTIPD Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
8. Kedua Orang Tua Bapak. Alm. Zainal Makmur, Ibu. Turyah dan Adik Saya Akhmad Rifky Rinaldi.
9. Bapak/Ibu Pengelola Layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
10. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
11. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2013, khususnya kelas 1354-3, serta rekan bimbingan periode 2017-2018.

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

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 5 Februari 2018

Rizky Kurniawan

NIM.13540255

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul.....	ii
Nota Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Persetujuan.....	v
Motto Dan Persembahan .....	vi
Lembar Pernyataan.....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
Abstrak .....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	7
1.4.1 Tujuan .....	7
1.4.2 Manfaat .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Ayat Al-Qur'an Berknaan Dengan Penelitian .....	8
2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Analisis.....	10
2.2.1 Analisis.....	10
2.2.2 Kepuasan Pengguna .....	11
2.2.3 Perpustakaan .....	13
2.2.4 <i>Repository</i> Digital .....	13
2.2.5 <i>E-prints</i> .....	14
2.2.6 Sistem Informasi .....	14
2.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	15
2.4 Populasi Dan Sampel.....	16
2.4.1 Populasi.....	16
2.4.2 Sampel.....	17
2.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	17
2.5.1 <i>Probability Sampling</i> .....	18
2.5.2 <i>Simple Random Sampling</i> .....	18
2.5.3 Menentukan Ukuran Sampel .....	19
2.6 Skala Pengukuran .....	20
2.7 Metode Pengumpulan Data .....	22
2.7.1 Data Primer .....	22
2.7.2 Data Sekunder .....	23

2.8 Teknik Analisis Data .....	23
2.8.1 Uji Validitas .....	23
2.8.2 Uji Reliabilitas .....	26
2.9 Penelitian Sebelumnya .....	28

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	33
3.2 Lokasi Penelitian .....	35
3.3 Bahan Penelitian .....	35
3.4 Populasi Dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Sampel.....	37
3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel .....	38
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.6.1 Data Primer .....	40
3.6.2 Data Sekunder .....	41
3.7 Kerangka Penelitian .....	42
3.8 Teknik Analisis Data.....	44
3.8.1 Uji Validitas .....	45
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	47

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Sejarah UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang .....	49
4.1.2 <i>Repository</i> digital Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.....	52
4.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	56
4.2.1 Jenis Kelamin .....	56
4.2.2 Program Studi .....	57
4.2.3 Angkatan .....	58
4.3 Analisis Data .....	59
4.3.1 Uji Instrumen .....	59
4.3.1.1 Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan .....	60
4.3.1.2 Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan.....	61
4.3.1.3 Uji Reliabilitas Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepentingan.....	64
4.3.1.4 Uji Reliabilitas Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepuasan.....	64
4.4 Rekapitulasi Data Koesioner.....	65
4.4.1 Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Koesioner Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	65
4.4.2 Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Koesioner Tingkat Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) .....	65
4.5 Uji Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	66

4.6 Tahapan Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	67
4.6.1 Perhitungan Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) .....	67
4.6.2 Perhitungan Nilai <i>Weight Factors</i> (WF) .....	69
4.6.3 Perhitungan Nilai <i>Weight Score</i> (WS) .....	70
4.6.4 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	72
4.7 Analisis Penentuan Prioritas Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	73
4.8 Pembahasan.....	76
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	78
5.2 Saran.....	78
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
<b>LAMPIRAN</b> .....	82
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	165

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ukuran Skala <i>Likert</i> .....	21
Tabel 2.2 Skor Uji Reliabilitas ( <i>Cronbach alpha's</i> ) .....	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel – Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi Skor .....	40
Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Instrument Tingkat Kepentingan dengan Rumus <i>Product Moment</i> .....	46
Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas Instrument Tingkat Kepuasan dengan Rumus <i>Product Moment</i> .....	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepuasan .....	48
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi .....	57
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan.....	58
Tabel 4.4 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan dengan Rumus <i>Product Moment</i> .....	60
Tabel 4.5 Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan dengan Rumus <i>Product Moment</i> .....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepentingan.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Keandalan Teknik <i>Cronbach Alpha's</i> Tingkat Kepuasan .....	64
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Skor Variabel Tingkat Kepentingan ....	65
Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Skor Variabel Tingkat Kepuasan.....	66
Tabel 4.10 Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan MIS dan MSS .....	67
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Nilai WF.....	69
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Nilai WS.....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rumus Slovin .....	20
Gambar 2.2 Rumus Uji Validasi <i>Product Moment</i> .....	24
Gambar 2.3 Rumus Menentukan tingkat signifikansi.....	25
Gambar 2.4 Rumus Uji Reliabilitas .....	27
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian .....	35
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian .....	44
Gambar 4.1 Halaman Utama <i>Eprint Repository Software</i> .....	53
Gambar 4.2 Halaman Hasil <i>Simple Search</i> .....	54
Gambar 4.3 Tampilan Menu <i>Middle Search</i> .....	55
Gambar 4.4 Tampilan Menu <i>Advanced Search</i> .....	55
Gambar 4.5 Halaman Hasil Menu <i>Advanced Search</i> .....	56
Gambar 4.6 Hasil Ploting Data <i>Importance Performance Analysis</i> .....	74



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peran perpustakaan sangat penting untuk menunjang proses pendidikan, karena perpustakaan menyediakan berbagai sumber informasi yang kita butuhkan. Penerapan perpustakaan digital mampu memberikan kelebihan atau keunggulan yang tidak dimiliki oleh perpustakaan manual, karena perpustakaan digital mampu mendobrak keterbatasan ruang dan waktu bagi pengguna yang ingin memanfaatkan sistem perpustakaan digital.

Perpustakaan yang berperan dalam menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pengguna di seluruh lapisan masyarakat. Menurut Undang-undang Perpustakaan (UU nomor 43 tahun 2007) disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan pada jaman dahulu dan sekarang tentu saja memiliki perbedaan. Pada jaman dahulu semua masih sederhana, manajemen yang ada belum ditata secara efektif sehingga pelayanan yang diberikan kepada pengguna belum maksimal. Sekarang dengan mengetahui prinsip-prinsip kepustakawanan dan adanya campur tangan teknologi informasi di bidang perpustakaan atau sering disebut perpustakaan digital.

Penerapan perpustakaan digital di Indonesia masih bervariasi, dari yang masih beroperasi secara manual, yang sudah terotomasi, sampai dengan yang

sudah menyelenggarakan layanan digital. Permasalahan yang terjadi adalah belum terukurnya tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi perpustakaan digital. Untuk itu perlu dilakukan analisa terhadap penerapan perpustakaan digital tersebut agar diperoleh faktor-faktor yang dapat menjadi masukan pengembangan perpustakaan digital selanjutnya. Sampai saat ini pihak perpustakaan masih berasumsi bahwa berbagai kegiatan penerapan kategori perpustakaan digital telah berlangsung efektif walaupun asumsi ini perlu diteliti untuk membuktikan apakah asumsi tersebut benar.

Secara umum perpustakaan tidak hanya menjadi wadah sebuah buku melainkan banyak media yang disimpan didalam sebuah perpustakaan. Saat ini perpustakaan tidak hanya digunakan sebagai media penyimpanan buku, melainkan bisa menyimpan karya ilmiah ataupun sejenisnya yang sering disebut *Repository Digital*.

*Repository Digital* merupakan salah satu media untuk mempublikasikan secara *online* karya-karya khas universitas yang dihasilkan oleh sivitas akademika seperti skripsi, tesis, disertasi, artikel *journal*, buku karya dosen, prosiding, bahan ajar, dan lain-lain. (Rodliyah,2016), sama halnya dengan buku pedoman perpustakaan UIN Raden Fatah menyatakan bahwa *Repository Digital* adalah suatu tempat atau wadah yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengelola, menyebarkan, dan melestarikan institusional *repository*, baik dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, makalah dosen, laporan penelitian, jurnal maupun buku, dan berbagai bentuk karya ilmiah yang dihasilkan oleh sivitas akademika. Manfaat dari penerapan *repository* digital adalah untuk mengumpulkan konten

dalam satu lokasi sehingga mudah untuk ditemukan kembali, untuk menyimpan dan melestarikan aset intelektual sepanjang waktu, untuk menyediakan akses terbuka terhadap karya intelektual institusi kepada khalayak umum, untuk mencipkan visibilitas global bagi hasil karya ilmiah institusi. Berdasarkan pengertian dan manfaat tersebut maka biasanya *Repository Digital* diimplementasikan pada perpustakaan di perguruan tinggi atau universitas-univeristas.

Salah satu perguruan tinggi yang telah mengimplementasikan *Repository Digital* adalah perpustakaan UIN Raden Fatah. Perpustakaan UIN Raden Fatah berdiri seiring dengan diresmikannya IAIN Raden Fatah Palembang pada tanggal 13 November 1964. Koleksi awal berupa karya tulis dan karya cetak yang dimiliki perpustakaan sebanyak 7.943 *exemplar* yang diperoleh dari sumbangan suka rela dari dermawan dan dari kalangan sivitas akademika IAIN Raden Fatah. Kondisi perpustakaan pada saat itu masih sangat sederhana. Fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan masih sangat terbatas, koleksi perpustakaan masih dipajang dan ditempatkan dalam salah satu ruangan yang menyatu dengan tempat/ruang kuliah, karena perpustakaan belum mempunyai tempat sendiri. Manajemen dan organisasi perpustakaan belum memadai karena masih sangat terbatas tenaga pengelola dan belum ada karyawan yang memiliki dasar pendidikan ilmu perpustakaan atau memperoleh pelatihan tentang perusahaan.

Pada tahun 2016 Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah sudah mengimplementasikan sebuah aplikasi *Repository Digital* yang dikenal dengan aplikasi *e-prints repository software*, yang dimana aplikasi ini dapat diakses

melalui situs resmi *eprints.radenfatah.ac.id*. aplikasi *e-prints* ini berguna untuk mendukung kinerja pegawai perpustakaan, dosen maupun untuk layanan kepada mahasiswa/i untuk memperoleh referensi dan informasi bahkan berkontribusi untuk mempublikasikan hasil karya sivitas akademika baik dosen maupun mahasiswa seperti buku, pelajaran, skripsi, jurnal, karya ilmiah dll. Implementasi aplikasi *e-prints* yang ada di UIN Raden Fatah ini masih menghadapi kendala terutama terkait dengan karya ilmiah yang kurang lengkap. Sehingga seringkali apa yang dicari oleh pengguna/mahasiswa sering tidak ditemukan. Adanya masalah tersebut perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana penerapan/ implementasi aplikasi *e-prints* yang ada UIN raden Fatah telah memberikan kepuasan kepada penggunaannya untuk mendukung setiap kegiatan sivitas akademika dalam hal ini operasional kegiatan publikasi maupun pencarian skripsi/ karya ilmiah.

Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah *user-perceived web quality*, SITEQUAL, WebQual 4.0, *web costomer satisfaction*, *end user computing satisfaction* (EUCS) dan *customer satisfaction index* (CSI). Model *user-perceived web quality* mencakup konten yang spesifik, kualitas konten, penampilan, *technical adequacy* (Aladwani & Palvia, 2002). Model SITEQUAL, mencakup kemudahan penggunaan, desain estetis, kecepatan pemrosesan, keamanan (Yoo & Donthu, 2001). Model WebQual 4.0 terdiri atas *usability*, informasi dan interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2002). Model *web costomer satisfaction*, meliputi *understandability*, *reliability*, *usefulnes*, akses, *usability*,

navigasi (McKinney, Yoon & Zahedi, 2002). Model EUCS terdiri atas konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu (Doll & Torkzadeh, 1988). Modal CSI mencakup kompetisi, tingkat pelayanan yang diharapkan, kepuasan terhadap promosi, persepsi, dan tingkat layanan yang dirasakan.

Model CSI ini merupakan model pengukuran kinerja yang menggambarkan suatu sistem manajemen sebagai suatu mekanisme untuk membangun siklus perbaikan yang lebih efektif. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kompetisi, tingkat pelayanan, kepuasan, persepsi, dan tingkat layanan yang dirasakan. Untuk itu perlu adanya analisis kepuasan pengguna sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan terhadap implementasi *repository* digital dalam hal ini aplikasi *e-prints* yang ada di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Dalam penelitian ini akan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi *e-prints*. Dimana *Customer Satisfaction Index* ini merupakan model pengukuran kinerja yang menggambarkan suatu sistem manajemen sebagai suatu mekanisme untuk membangun siklus perbaikan yang lebih efektif.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi, maka penelitian skripsi ini diberi judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Implementasi Aplikasi *E-prints* pada Perpustakaan UIN Raden Fatah dengan Indikator *Servqual* dan Model Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi aplikasi *e-prints* pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan model *customer satisfaction index*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi aplikasi *e-prints* pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan model *customer satisfaction index*?

## 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. Perpustakaan Pusat Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
2. Kepuasan pengguna aplikasi *e-prints* Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
3. Anggota aktif perpustakaan sebagai populasi pengguna *e-prints*.
4. Populasi berupa dosen dan mahasiswa/i.
5. Lokasi penelitian yaitu Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Model CSI sebagai model untuk mengukur kepuasan pengguna.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap implementasi aplikasi *e-prints* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap implementasi aplikasi *e-prints* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.

### **1.4.2 Manfaat**

Analisis dari penelitian ini dapat memberikan manfaat adalah:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-prints* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Dapat memberikan masukan kepada pihak pengembang agar aplikasi *e-prints* dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.

## 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

Parameter kepuasan dalam islam bukan terbatas hanya pada aspek harta benda konkret keduniawian, tapi juga tergantung pada sesuatu yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, bahwa kepuasan pengguna simak dapat timbul dan dirasakan oleh seseorang. Seperti yang dapat dilihat dalam ayat al-qur'an berikut:

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



Salah satu keharusan muslim adalah menjalin hubungan yaitu hablum minaallah (hubungan yang baik dengan Allah) dan hablum minannas (hubungan yang baik dengan manusia). Allah berfirman:

وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ  
الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ١٩

Artinya: *“Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.”*(QS. Luqman:19)

Didalam QS. Al-Imran ayat 159 yang dikemukakan sebelumnya, manusia harus menjalin hubungan yang baik kepada Allah SWT, dengan menyembah dan menunjukkan pengabdian kepada-Nya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan QS. Luqman ayat 19 menjelaskan tentang jangan berlebihan dalam berbicara dan janganlah meninggikan suara dalam hal yang tidak perlu sebagai adab terhadap Allah dan terhadap manusia. Seseorang harus menghormati satu sama lain, dengan cara tidak meninggikan suara terhadap lawan bicara agar tercipta hubungan yang baik.

Dalam konteks kepuasan pengguna interaksi antara pihak pengembang dan pengguna aplikasi *e-prints* (hubungan baik manusia) seperti dijelaskan dalam QS. Luqman ayat 19. Allah berfirman dal QS. Al-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pihak pengembang aplikasi *e-prints*) agar berlemah lembut (memuaskan kepada pihak pengguna aplikasi *e-prints*). Pihak pengembang harus memiliki ilmu yang mampu mengembangkan aplikasi *e-prints* serta mampu berinovasi dalam mengembangkan aplikasi *e-prints* menjadi sistem yang lebih

baik dari sebelumnya, sehingga mampu menarik pengguna dan membuat mereka mendapatkan kepuasan tersendiri.

## **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. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahapan paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi dalam menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. 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.

Analisis sistem informasi merupakan fase pertama dalam pengembangan dalam pembangunan sistem informasi yang utamanya difokuskan pada masalah dan persyaratan-persyaratan bisnis, terpisah dari teknologi apapun yang dapat atau

akan digunakan untuk mengimplementasikan solusi pada masalah tersebut tujuan utama dari analisis sistem ada beberapa hal, yaitu:

1. Menentukan kelemahan dari proses-proses bisnis pada sistem lama untuk bisa menentukan kebutuhan dari sistem baru.
2. Menentukan tingkat kelayakan kebutuhan sistem baru tersebut ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya ekonomi, teknik, operasional, dan hukum.  
(Muslihudin, 2016:21-32)

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.

### **2.2.2 Kepuasan Pengguna**

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu dan membuat sesuatu memadai.

Berdasarkan kajian literatur, data wawancara kelompok, dan wawancara personal. Menurut Giese & Cote dalam Fandy Tjiptono, kepuasan tidak bisa lepas dari *chameleon effects*, artinya interpretasi terhadap sebuah definisi sangat bervariasi antar individu dan antar situasi. (Tjiptono, 2016:204)

Tingkat kepuasan pengguna sangat tergantung pada mutu sistem. Suatu sistem dikatakan bermutu bagi seseorang jika sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna membedakan mutu sistem menjadi dua yaitu mutu desain dan mutu kecocokan (*quality of design and quality of conformance*).

Mutu desain mencerminkan apakah suatu sistem memiliki suatu penampilan yang dimaksud (*possesses an intended feature*). Mutu kecocokan mencerminkan seberapa jauh sistem benar-benar cocok atau sesuai dengan maksud desain (*conform to the intent of the design*).

Aspek mutu ini bisa diukur, pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu sistem. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pihak pimpinan yaitu:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya sistem.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pengguna, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pengguna.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Akhir-akhir ini, terjadi kecenderungan untuk menggunakan suatu ukuran yang subjektif “*soft measures*” sebagai indikator mutu. Ukuran ini disebut lunak (*soft*) sebab ukuran-ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap (*perceptions and attitudes*) dari pada hal-hal yang konkret yang disebut kriteria objektif (keakuratan data, ketepatan waktu). Memang, seringkali dianggap perlu untuk menggunakan ukuran-ukuran lunak yang bersifat subjektif (pendapat seseorang) sebab indeks objektif yang lebih konkret tidak berlaku didalam memperkirakan mutu pelayanan (*quality of services*). Selain itu pimpinan hanya tertarik didalam memperoleh pengertian/pemahaman secara komprehensif mengenai persepsi penggunanya. Pengukuran lunak ini meliputi kuesioner kepuasan pengguna untuk menentukan

persepsi dan sikap pengguna mengenai mutu sistem yang mereka gunakan. Perlu diketahui yang harus dipuaskan yaitu pengguna akhir dari sistem.(Supranto,2011 1-6).

Khusus dalam konteks *satisfaction* telah dikembangkan sejumlah skala pengukuran untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk mengunjungi *website* dan memicu mereka untuk menggunakan kembali situs bersangkutan. Hal ini amat penting mengingat bahwa begitu banyaknya bermunculan situs baru setiap waktu. Sekedar catatan, untuk tahun 2009 saja tercatat lebih dari 111,9 juta nama domain baru, termasuk didalamnya .com, .org, .gov, dan .edu. Salah satu instrumen pengukuran *satisfaction* yaitu *end user computing satisfaction* terdiri atas isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu.(Tjiptono, 2016:225)

### **2.2.3 Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, dan informasi yang ada di perpustakaan tentunya sudah diseleksi, dihimpun, diolah, dipersiapkan, dan dikemas dengan baik sehingga semua informasi yang ada di perpustakaan benar-benar telah dikaji dan dianalisis serta dipertimbangkan kegunaannya. Karena itu sebuah perpustakaan memiliki nilai informasi, maksudnya adalah informasi tersebut dapat digunakan oleh orang atau masyarakat dalam menunjang atau memenuhi kebutuhannya. (Suwarno, 2016:10)

### **2.2.4 Repository Digital**

*Repository* digital adalah suatu tempat atau wadah yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengelola, menyebarkan, dan melestarikan, Institusional

*Repository*, baik dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, makalah dosen, laporan penelitian, jurnal maupun buku, dan berbagai bentuk karya ilmiah yang dihasilkan oleh sivitas akademika. Dalam hal pengelolaan *repository* digital perpustakaan UIN Raden Fatah menggunakan aplikasi *e-prints*.

### **2.2.5 E-prints**

*E-prints* adalah aplikasi perpustakaan digital yang sederhana dan dapat dengan mudah dikelola oleh pengguna untuk menemukan informasi penting dalam sebuah karya ilmiah. Aplikasi ini sudah terintegrasi dengan meta data oleh karenanya pengguna dapat dengan mudah melakukan penelusuran dalam pencarian karya ilmiah maupun informasi yang diinginkan. Untuk dapat mengakses koleksi *Institutional Repository* dalam aplikasi ini, dapat menggunakan alamat <http://eprints.radenfatah.ac.id>. Kemudian pengguna dapat melakukan tiga bentuk penelusuran, *simple search*, *middle search*, dan *advanced search*.

### **2.2.6 Sistem Informasi**

Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang saling terorganisasi, saling berinteraksi, dan saling bergantung satu sama lain.

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima dan mempunyai nilai nyata bagi pengambilan keputusan-keputusan saat ini atau waktu yang akan datang. Informasi memberikan suatu yang berguna jika sesuai dengan kebutuhan *end user*, mempunyai ketelitian dalam

pengolahan data, tidak kadaluwarsa (*up to date*) dan dapat digunakan secara efektif.

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)

### **2.3 Customer Satisfaction Index**

*Customer Satisfaction Index* merupakan kepuasan yang dihitung menggunakan total nilai kepuasan konsumen. Penilaian kepuasan konsumen ini diperoleh dari nilai kepuasan terhadap kualitas produk, kepuasan terhadap pelayanan, dan kepuasan terhadap promosi (Suryanto, 2017:143), yaitu:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
2. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.

Menghitung *Satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

## **2.4 Populasi dan Sampel**

### **2.4.1 Populasi**

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti. (Thoifah, 2016: 14)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono, 2016: 80)

Menurut Sudjana dalam Edi Riadi, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi. (Riadi, 2016: 33)

Menurut Saifuddin Azwar dalam Iredho Fani Reza, populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. (Reza, 2016: 55)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai populasi, penulis menyimpulkan bahwa populasi adalah sekelompok subjek yang akan diteliti.



### **2.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). (Sugiyono, 2016:81)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Iredho Fani Reza, sampel adalah sebagian dari populasi, sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi, sampel harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama, baik sifat kodrat maupun sifat pengkhususan. (Reza, 2016:56)

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. (Siregar, 2013:30)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai sampel, penulis menyimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya).

### **2.5 Teknik Pengambilan Sampel**

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling:

### **2.5.1 Probability Sampling**

*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono,2016:82)

Dalam *probabilistic sampling*, peneliti memilih individu yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi.(Riadi, 2016:35)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *probability sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi.

### **2.5.2 Simple Random Sampling**

*Simple Random Sampling* merupakan teknik *sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakatan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.(Sugiyono,2016:82)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, *simple random sampling* diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua objek dianggap sama. Peneliti memberi hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Oleh karena hak setiap subjek sama, maka

peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel.(Reza,2016:57)

*Simple random sampling* adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada, teknik ini hanya digunakan jika populasinya homogen.(Riadi,2016:35)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *simple random sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel di dalam pengambilan sampelnya peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua dianggap sama. Peneliti memberi hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

### **2.5.3 Menentukan Ukuran Sampel**

Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data.(Thoifah,2016:16)

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Menurut Setiawan (2007) dalam Edi Riadi, rumus Slovin ini dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika

penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga  $\alpha=0,05$ . Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah  $p.q$  dimana  $p=0,5$  karena  $q=1-p$  maka  $q=0,5$ . Nilai galat pendugaan atau taraf signifikansi ( $d$ ) didasarkan atas pertimbangan peneliti artinya boleh dipilih apakah 0,01 (1%) atau 0,05 (5%). (Riadi,2016:41) Dengan demikian rumus Slovin adalah:

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

**Gambar 2.1** Rumus Slovin

Keterangan:

S= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

e= Taraf Signifikansi (5%)

## 2.6 Skala Pengukuran

Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. (Thoifah,2016:40)

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.(Sugiyono,2016:93)

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.(Siregar,2013:25)

Skala yang sering dipakai dalam penyusunan *kuesioner* adalah skala ordinal atau sering disebut skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

**Tabel 2.1** Ukuran Skala *Likert*

<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu/Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber:Thoifah,2016:40)

Skala *likert* dikatakan ordinal karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari setuju, dan setuju “lebih tinggi” dari “ragu-ragu”. Namun demikian jika jarak skala itu sama besar atau konstan nilainya, maka skala *likert* menjadi skala interval. (Ghozali, 2013:47)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai skala *likert*, penulis menyimpulkan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu dan memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5.

## **2.7 Metode Pengumpulan Data**

### **2.7.1 Data Primer**

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapat data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. (Riadi, 2016:48)

1. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.
2. Kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3. Observasi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain.(Sugiyono,2016:137)

### **2.7.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain. (Riadi, 2016:48)

## **2.8 Teknik Analisis Data**

### **2.8.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur.(Ghozali, 2013:52)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi.

Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.(Reza,2016:68)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.(Alhamdu,2016:45)

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 2.2** Rumus Uji Validasi *Product Moment*

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

Uji signifikansi untuk melihat valid udaknya 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 2.3** Rumus menentukan tingkat signifikansi

Keterangan:

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)

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid

tidaknya suatu kuesioner, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

### **2.8.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebagai misal variabel konstruk autonomi yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu autonomi. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. (Ghozali, 2013:47-48)

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 2.4** Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

$r$  = reliabilitas instrumen

$k$  = jumlah butiran pertanyaan

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

$\sigma_t^2$  = 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 2.2** 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)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, menyatakan reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. (Reza,2016:96)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

## **2.9 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian mengenai kepuasan terhadap implementasi aplikasi *e-prints* di Perpustakaan UIN Raden Fatah, beberapa studi dilakukan di lingkungan *customer satisfaction index*, dimana tingkat kinerja serta tingkat kepentingan sebagai kunci utama kepuasan pengguna *repository* digital (*e-prints*).

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian lain sebagai referensi, salah satu penelitian yang sejenis dilakukan oleh Andrean Halim, dkk (2016) dengan judul Aplikasi Penerapan *Customer Satisfaction Index* pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuat aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Dalam penelitian ini dibuat program aplikasi berbasis *database* menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). CSI merupakan indeks

untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Berdasarkan hasil uji aplikasi ini dapat membantu proses perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru. Dari perhitungan tersebut didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru pada bulan Juni 2016 sebesar 77,8 % (Puas).

Pada penelitian lain sebagai referensi salah satu penelitian sejenis seperti yang dilakukan oleh Lulu Dian Anggraini dkk, (2013) dengan judul Analisa Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan bauran pemasaran 7P yaitu *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat/lokasi), *Promotion* (promosi), *People* (orang), *Process* (proses), dan *Physical Evidence* (bukti fisik). Berdasarkan diagram kartesius, atribut yang masuk pada kuadran I adalah atribut yang kinerjanya perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi kinerja restoran sudah sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI)

sebesar 0,66 dan terletak di rentang nilai 0,66-0,80 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung adalah kriteria “Puas”.

Penulis juga menemukan penelitian lain sebagai referensi salah satu penelitian sejenis seperti yang dilakukan oleh Rizal Nugraha, dkk (2014) dengan judul Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Kerawang). Dalam penelitian ini perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan secara keseluruhan dan usulan perbaikan dilakukan hanya berdasarkan segmentasi yaitu pada pelanggan dengan jumlah pemakaian jasa bengkel  $\geq 7$  kali dan pendapatan 2 sampai 3 juta. Hasil yang didapat dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* adalah 90,979%, dan atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama *matrix Importance Performance Analysis*, yaitu ketersediaan ruang tunggu, ruang resepsionis yang nyaman, ketersediaan kipas angin, tersedia sarana hiburan, tersedia seragam formal untuk mekanik, kerapian pegawai, dan kesopanan resepsionis.

Pada penelitian lainnya seperti yang dilakukan oleh Nesdi Evrilyana Rozanda dan Depi Agusman (2012) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisis adalah metode *servqual* dengan variabel penelitiannya adalah persepsi, ekspektasi dan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan. Persepsi dan harapan yg diukur tersebut adalah *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*. Data diperoleh

dengan melakukan wawancara menyebarkan kuesioner dan dikembangkan mengikut metode *servqual*. Tingkat kepuasan pengunjung ditentukan dari nilai kesenjangan antara nilai persepsi dengan ekspektasi. Hasil yang diperoleh adalah persepsi pengunjung perpustakaan belum merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan dan berharap dilakukannya perbaikan system dan pelayanan agar lebih baik.

Pada penelitian sejenis lainnya seperti yang dilakukan oleh Satria Wijaya (2017) dengan judul analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan dengan Metode *Customer Satisfaction Index*. Penelitian ini melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bagian keuangan yang ada pada STIKOM Bali. Metode CSI digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan dikarenakan metode ini menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dapat mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang selama ini diberikan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplorasi konsep, analisis, pengumpulan dan analisis data serta penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil evaluasi maka didapatkan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa STIKOM Bali pada kategori netral dengan nilai/skor sebesar 3,49. Serta berdasarkan Hasil uji F simultan dan uji T parsial dari model persamaan regresi kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa empat variabel independen yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara

bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna terhadap implementasi aplikasi *e-prints* Pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.



## **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 survai, peneliti menggunakan rancangan penelitian survai 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 survai 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 kualitatif, 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 deskriptif kuantitatif dengan menjabarkan kepuasan pengguna terhadap implementasi aplikasi *e-prints* pada Perpustakaan UIN Raden Fatah menggunakan metode analisis kepuasan pengguna akhir dengan CSI. CSI memiliki 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *resvonsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang utama adalah kuesioner.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian yang akan dilakukan yaitu terdapat di UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang beralamat di Jl. Prof KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palembang.



**Gambar 3.1** Lokasi Penelitian

### 3.3 Bahan Penelitian

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

1. Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sebagai objek yang diteliti.
2. Pusat teknologi informasi dan pangkalan data (PUSTIPD) sebagai pengelola dan pengembang aplikasi *e-prints* Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
3. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sebagai pemilik dari perpustakaan pusat
4. Mahasiswa/i dan dosen sebagai pengguna aplikasi *e-prints*.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti. (Thoifah, 2016:14)

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna perpustakaan digital yang terdiri dari mahasiswa/i dan dosen (jenjang pendidikan s1, s2, s3) Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan jumlah populasi keseluruhan 6.666 pengguna.

Adapun karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa/i dan dosen yang masih aktif tercatat di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Mahasiswa/i dan dosen yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.

3. Pendidikan terakhir mahasiswa/i dari SMA sampai S1.
4. Pendidikan terakhir dosen dari S2 sampai S3.
5. Mahasiswa/i dan dosen yang sehat secara jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian.

### 3.4.2 Sampel

Alasan mengapa peneliti perlu menggunakan sampel yaitu populasi sedemikian banyak 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 aplikasi *e-prints* di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, peneliti mengambil beberapa sampel untuk mengambil kesimpulan mengenai kualitas aplikasi *e-prints* dari beberapa sampel dalam populasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan metode CSI yang menekankan kepuasan pengguna akhir 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. 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 mahasiswa/i dan dosen dengan jumlah populasi sebanyak 6.666 populasi. dan menggunakan  $e=5\%$ , maka jumlah sampel yang digunakan adalah 377 sampel.

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin serta berdasarkan metode CSI sampel didapat sebanyak 377 responden yang meliputi pengguna akhir di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

### 3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel dan 5 indikator, variabel pertama yaitu Tingkat Kepentingan kedua variabel Tingkat Kepuasan, sedangkan kelima indikator tersebut yaitu Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*). dan setiap variabel tersebut masing-masing menggunakan 4 item pertanyaan.

Berikut definisi operasional variabel-variabel dan indikator penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1** Operasional variabel – variabel penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Tingkat Kepentingan & Tingkat Kepuasan	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Informasi mengenai tampilan <i>website</i> , kenyamanan penggunaan, isi dan materi <i>website</i> dan fasilitas menu <i>website</i>	Likert
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Informasi mengenai proses pendaftaran anggota perpustakaan, kemudahan dalam <i>download</i> materi, prosedur dalam penggunaan <i>website</i> dan kemudahan dalam proses pencarian informasi	Likert
	Data Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Informasi mengenai daya tanggap <i>website</i> mengatasi masalah kesalahan input data, daya tanggap mengatasi <i>error website</i> , kecepatan akses <i>website</i> dan kecepatan pencarian informasi	Likert
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Informasi mengenai keamanan data, hasil karya ilmiah yang dapat di copas, jaminan informasi yang valid	Likert

		dan kelengkapan karya ilmiah.	
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Informasi mengenai kemudahan memperoleh informasi, ketertarikan pengguna menggunakan <i>website</i> secara terus menerus, <i>website e-prints</i> penting/tidak digunakan dan keperluan untuk mengembangkan <i>website</i> dengan fitur yang lebih baik	Likert

Untuk menentukan nilai seberapa penting proses-proses yang ada dalam pengelolaan sumber daya infrasturktur, hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai-nilai dan skor pesentase sebagai berikut:

1. Nilai 1 untuk sangat tidak puas (STP)
2. Nilai 2 untuk tidak puas (TP)
3. Nilai 3 untuk cukup puas (CP)
4. Nilai 4 untuk puas (P)
5. Nilai 5 untuk sangat puas (SP)

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data mengenai bukti fisik (*tangibles*) perpustakaan, data mengenai kehandalan (*reliability*) perpustakaan, data mengenai daya tanggap (*resvonsiviness*) perpustakaan, data mengenai jaminan (*assurance*) *perpustakaan*, dan data mengenai empati (*empathy*) perpustakaan. Tiap-tiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalkan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala likert yang diterapkan pada semua item pernyataan.

**Tabel 3.2** Kriteria Interpretasi Skor

<b>Angka</b>	<b>Kriteria Interpretasi Skor</b>
0% - 34.99%	Sangat tidak puas
35% - 50.99%	Tidak puas
51% - 65.99%	Cukup puas
66% - 80.99%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

(Sumber: Sinnun, 2017:151)

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

#### 3.6.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, peneliti mengumpulkan secara langsung melalui teknik kuesioner (angket), *interview* (wawancara), observasi di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

##### 1. 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 377 sampel dan dengan cakupan wilayah yang luas. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis kualitas layanan terhadap implementasi aplikasi *e-prints* di Perpustakaan UIN Raden Fatah. Sejumlah kuesioner disebarakan secara langsung (*offline*) kepada para mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Sebaran jawaban



responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang dapat dilihat pada lampiran.

## 2. *Interview* (Wawancara).

Metode ini digunakan untuk mencari informasi mengenai aplikasi *e-prints* di lingkungan UIN Raden Fatah. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner penulis melakukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada pengguna perpustakaan, selain pengguna perpustakaan wawancara juga dilakukan kepada pihak pengembang aplikasi *e-prints* yaitu pihak PUSTIPD bapak Jumansyah, S.Si. selaku devisi pengembangan *software*.

## 3. Observasi.

Dengan mengamati secara langsung kejadian pada Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

### **3.6.2 Data Sekunder**

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, yaitu data pengguna perpustakaan, data tentang perpustakaan. Hasil penelitian akan semakin kredibel karena didukung foto-foto dan jurnal penelitian terdahulu yang telah ada. Data sekunder yang digunakan seperti data pengguna akhir aplikasi *e-prints*, 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 jurnal penelitian terdahulu yang telah ada.

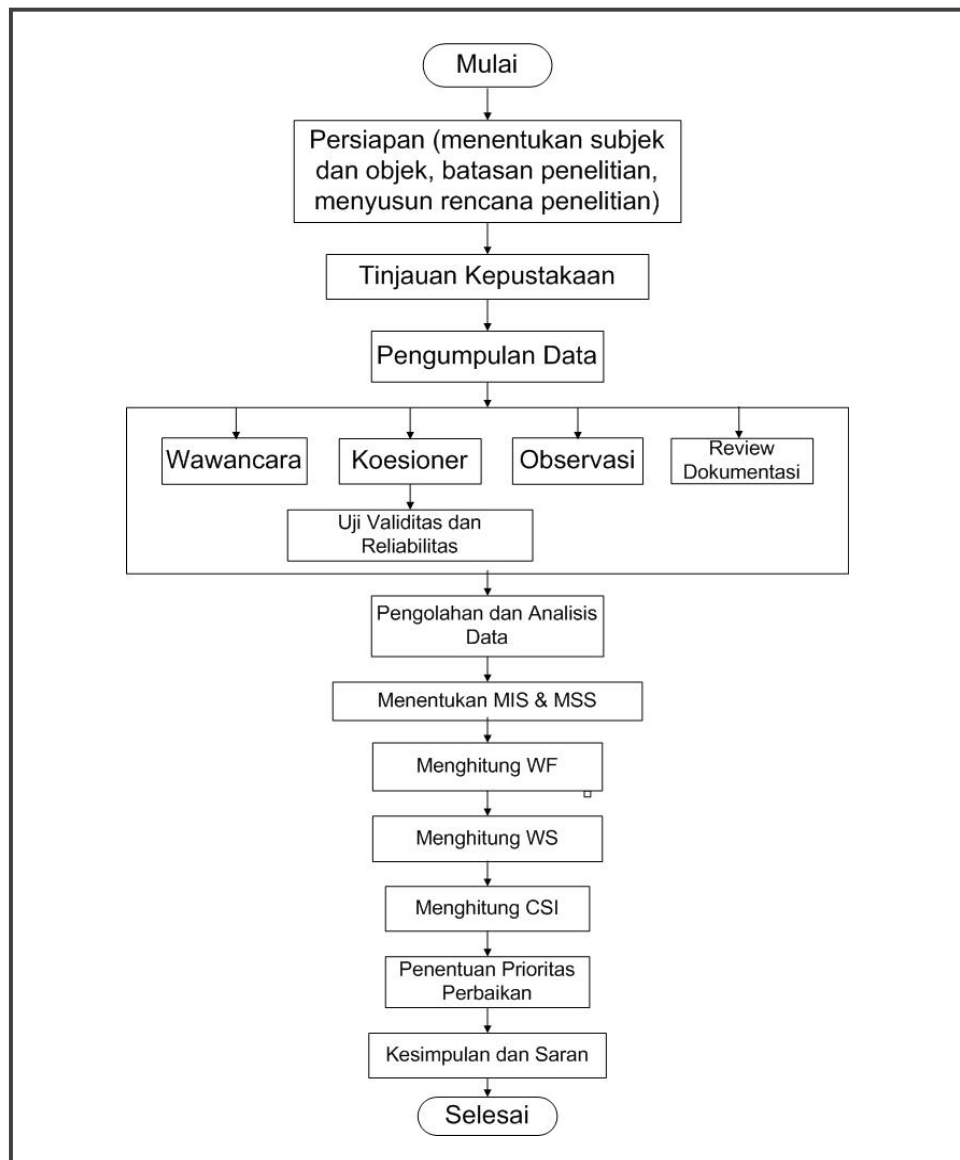
### 3.7 Kerangka Penelitian

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. Persiapan awal Tahap ini merupakan tahap penentuan subjek (populasi) Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, objek yang diambil yaitu dosen dan mahasiswa/i sebagai pengguna akhir dari aplikasi *e-prints* (sampel), batasan, identifikasi masalah dan menyusun rencana penelitian.
2. Tinjauan Kepustakaan. Dalam tinjauan kepustakaan dilakukan analisis aplikasi *e-prints* dan studi *literatur* mengenai analisis kepuasan pengguna dan yang berhubungan.
3. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *offline* melalui selebaran kertas, syarat pengisian kuesioner yaitu responden harus mengetahui apa itu aplikasi *e-prints* agar lebih mudah dalam pengisian jawaban pernyataan kuesioner dan setelah disebar sebanyak 60 responden kemudian kuesioner di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitasnya setelah teruji ke benaran kuesioner barulah kuesioner disebar keseluruhan, wawancara, observasi dan *review* dokumentasi.
4. Pengolahan dan analisis data. Data yang dikumpulkan diolah sesuai jenisnya dan kemudian menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *e-prints* di Perpustakaan UIN Raden Fatah.

5. Menentukan *mean importance score* (MIS) dan *mean satisfaction score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan (*importance*) tiap atribut dan rata-rata kepuasan (*satisfaction*) tiap atribut.
6. Menghitung *weight factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai *mean importance score* (MIS) per atribut terhadap *mean importance score* (MIS) seluruh atribut.
7. Menghitung *weight score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat tingkat kepuasan (MSS).
8. Analisa *customer satisfaction index* (CSI). Bobot ini merupakan total seluruh *weight score* (WS) dibagi 5 dikali 100%.
9. Menentukan prioritas perbaikan. Tahap ini merupakan tahapan penentuan variabel mana yang harus jadi prioritas utama yang harus diperbaiki.
10. Kesimpulan dan saran. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar aplikasi *e-prints* dapat menjadi lebih baik lagi.

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 interval dari 1 sampai 5. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 23.

### **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 95%.

Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 60 kuesioner kepada pengguna di Perpustakaan UIN Raden Fatah. 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 3.3 berikut ini:

**Tabel 3.3** Hasil analisis uji validitas instrumen tingkat kepentingan dengan rumus  
*product moment*

No	Indikator	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	A1	0,665	0,254	Valid
		A2	0,706	0,254	Valid
		A3	0,774	0,254	Valid
		A4	0,784	0,254	Valid
2	<i>Reliability</i>	A5	0,795	0,254	Valid
		A6	0,710	0,254	Valid
		A7	0,771	0,254	Valid
		A8	0,746	0,254	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	A9	0,741	0,254	Valid
		A10	0,822	0,254	Valid
		A11	0,803	0,254	Valid
		A12	0,779	0,254	Valid
4	<i>Assurance</i>	A13	0,797	0,254	Valid
		A14	0,759	0,254	Valid
		A15	0,779	0,254	Valid
		A16	0,868	0,254	Valid
5	<i>Emphaty</i>	A17	0,736	0,254	Valid
		A18	0,765	0,254	Valid
		A19	0,803	0,254	Valid
		A20	0,709	0,254	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dilihat dari Tabel 3.3 r hitung dengan taraf signifikansi 0,254 maka instrumen penelitian ini dinyatakan valid.

**Tabel 3.4** Hasil analisis uji validitas instrumen tingkat kepuasan dengan rumus  
*product moment*

No	Indikator	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	A1	0,831	0,254	Valid
		A2	0,904	0,254	Valid
		A3	0,769	0,254	Valid
		A4	0,848	0,254	Valid
2	<i>Reliability</i>	A5	0,831	0,254	Valid
		A6	0,840	0,254	Valid
		A7	0,684	0,254	Valid

		A8	0,751	0,254	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	A9	0,675	0,254	Valid
		A10	0,743	0,254	Valid
		A11	0,748	0,254	Valid
		A12	0,697	0,254	Valid
4	<i>Assurance</i>	A13	0,763	0,254	Valid
		A14	0,770	0,254	Valid
		A15	0,752	0,254	Valid
		A16	0,677	0,254	Valid
5	<i>Emphaty</i>	A17	0,715	0,254	Valid
		A18	0,767	0,254	Valid
		A19	0,804	0,254	Valid
		A20	0,855	0,254	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dilihat dari Tabel 3.4 r hitung dengan taraf signifikansi 0,254 maka instrumen penelitian ini dinyatakan valid.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

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.

Hasil uji reliabilitas dan keterangan untuk 60 responden seluruh variabel dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut ini:

**Tabel 3.5** Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's* tingkat kepentingan

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Tingkat Reliabilitas
1	<i>Tangibles</i>	0,708	20	Tinggi
2	<i>Reliability</i>	0,748	20	Tinggi
3	<i>Responsiveness</i>	0,794	20	Tinggi
4	<i>Assurance</i>	0,813	20	Sangat Tinggi
5	<i>Emphaty</i>	0,745	20	Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 23, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,745 - 0,813 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

**Tabel 3.6** Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's* tingkat kepuasan

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Tingkat Reliabilitas
1	<i>Tangibles</i>	0,854	20	Sangat Tinggi
2	<i>Reliability</i>	0,782	20	Tinggi
3	<i>Responsiveness</i>	0,682	20	Tinggi
4	<i>Assurance</i>	0,719	20	Tinggi
5	<i>Emphaty</i>	0,794	20	Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 23, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,682 - 0,854 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang**

Perpustakaan UIN Raden Fatah berdiri seiring dengan diresmikannya IAIN Raden Fatah pada tanggal 13 November 1964 bertepatan dengan tanggal 8 Rajab 1384 H. Koleksi awal berupa karya tulis dan karya cetak yang dimiliki perpustakaan sebanyak 7.943 *exemplar* yang diperoleh dari sumbangan suka rela para dermawan dan dari kalangan civitas akademika IAIN Raden Fatah. Kondisi perpustakaan saat itu masih sangat sederhana. Fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan masih sangat terbatas, koleksi perpustakaan masih dipajang dan ditempatkan dalam salah satu ruangan yang menyatu dengan tempat/ruang kuliah, karena perpustakaan belum memiliki gedung tersendiri. Manajemen dan organisasi perpustakaan belum memadai karena masih sangat terbatasnya tenaga pengelola dan belum ada karyawan yang memiliki dasar pendidikan ilmu perpustakaan atau memperoleh pelatihan tentang perpustakaan.

Periode ini (1964-1979), sejak mulai berdiri sampai dibangunnya gedung perpustakaan pada tahun 1979, secara berturut-turut dipimpin oleh:

1. Bapak Hamid Nawawi (1964-1968)
2. Bapak Abbas Karib (1968-1972)
3. Ibu Dra. Maisaroh Nawawi (1972-1979)

Seiring dengan berkembangnya IAIN Al-Jami'ah Raden Fatah dari tahun ke tahun, maka pada masa kepemimpinan Rektor IAIN Raden Fatah dijabat oleh Bapak Prof. KH. Zainal Abidin Fikry dan pimpinan perpustakaan dipercayakan pada Bapak Mazhar Gholib (1979-1983) maka dibangunlah gedung perpustakaan tersendiri (1979) dengan luas bangunan lebih kurang 364 meter persegi dengan ruang kaca berukuran 91 meter persegi. Dalam ruang baca hanya terdapat 40 kursi dan 20 meja baca. Tenaga pengelola perpustakaan hanya berjumlah 8 orang dan hanya 3 orang diantaranya yang pernah mendapat pelatihan tentang perpustakaan.

Dengan perkembangan berikutnya, gedung ini perlu direnovasi dan disesuaikan dengan syarat-syarat dan standar yang biasanya digunakan dalam pembangunan gedung perpustakaan berdasarkan standar ISI, yaitu: Ruang dokumen atau bahan pustaka : 150 volume per meter persegi; ruang kepala 30 meter persegi, ruang pengadaan dan pengolahan bahan pustaka 9 meter persegi, ruang staf administrasi 5 meter persegi, ruang pengguna/pemustaka/user, luas rata-rata per pembaca di ruang baca 2,33 meter persegi dan ruang-ruang lain seperti: ruang untuk tangga, koridor, pintu masuk, lobi, toilet, tiang dan pengangkutan barang. Ruang untuk keperluan lain besarnya sekitar 30% hingga sepertiga dari ruangan untuk bahan pustaka, pembaca, jasa dan staf administrasi.

Pada masa kepemimpinan IAIN Raden Fatah dipegang oleh Bapak Drs. Usman Said (1985-1995), dibangunlah gedung perpustakaan yang mengacu pada standar ISI diatas, walaupun belum sepenuhnya terpenuhi, setidaknya pemilihan lokasi sudah dianggap tepat dengan memperhitungkan kenyamanan pengguna/pemustaka/user, perluasan masa mendatang (konstruksi tanah bila

dibangun gedung perpustakaan dengan perluasan bertingkat), lokasi yang strategis dan mudah dijangkau dari semua arah, serta terletak di jantung kampus IAIN Raden Fatah. Gedung perpustakaan ini dibangun pada tahun 1991/1992 dan mulai ditempati pada tahun 1993 pada masa kepemimpinan perpustakaan dipercayakan kepada Bapak Marus Bakri, BA. (1983-1996). Adapun gedung perpustakaan lama tidak lagi difungsikan untuk perpustakaan, tetapi sudah dialih fungsikan menjadi sentral pelayanan akademik (BAAK). Selanjutnya perpustakaan IAIN Raden Fatah dipimpin secara berturut-turut oleh:

1. Bapak Drs. Balia Manaf (1996-2000)
2. Bapak Drs. Ruslan Muhayyan (2000-2002)
3. Bapak Drs. Syafran Effendi (2002-2006)
4. Bapak Drs. H. Thohman Bahalik (2006-2010)
5. Ibu Herlina. S.Ag.,SS.,M.Hum. (2010-2014)
6. Ibu Nuralina, S.Ag.,SS.,M.Hum. (2014-2018).

Dalam perkembangannya, IAIN Raden Fatah berubah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah pada tanggal 16 Oktober 2014 berdasarkan peraturan Presiden RI No. 129 tahun 2014.

Selain perpustakaan pusat, di masing-masing fakultas dan pascasarjana juga terdapat perpustakaan masing-masing, perpustakaan tersebut memiliki koleksi sesuai dengan kajian fakultas mereka. Perpustakaan ini memberikan layanan kepada pemakai di lingkungan masing-masing fakultas sehingga kedekatan lokasi dan kedalaman informasi dapat diperoleh dengan mudah. Adapun perpustakaan tersebut adalah:

1. Perpustakaan Pascasarjana
2. Perpustakaan Fakultas Syariah
3. Perpustakaan Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam
4. Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
5. Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora
6. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
7. Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Pada tahun 2016 UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sudah menggunakan *software* otomasi yang sama yaitu *e-prints*. *E-prints* ini dikembangkan oleh Tim PUSTIPD (Pusat Teknologi Informasi Pangkalan Data) dengan penyeragaman *software* yang digunakan, maka koleksi di perpustakaan pusat terkumpul dalam suatu tempat atau wadah yang dapat diakses secara online.

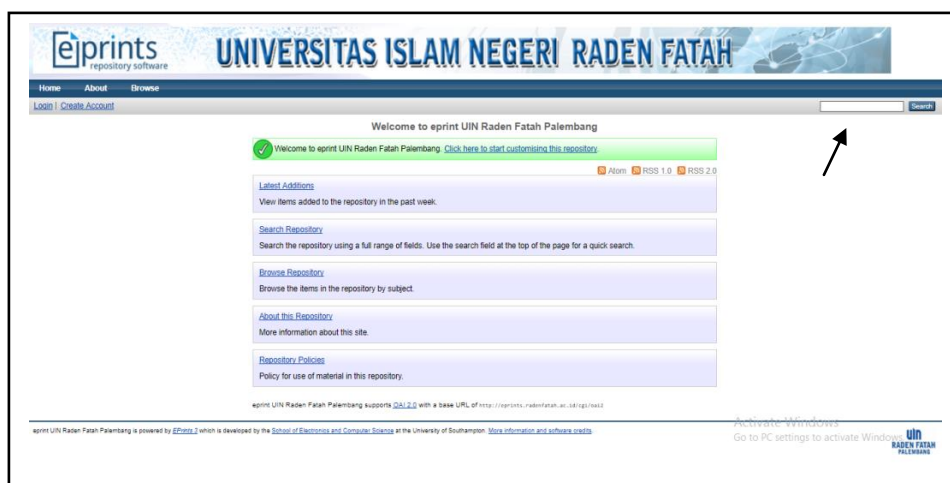
#### **4.1.2 Repository Digital Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang**

*Repository* digital adalah suatu tempat atau wadah yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengelola, menyebarkan, dan melestarikan, *Institusional Repository*, baik dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, makalah dosen, laporan penelitian, jurnal maupun buku, dan berbagai bentuk karya ilmiah yang dihasilkan oleh sivitas akademika. Dalam hal pengelolaan *Institusional Repository* ini Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang menggunakan aplikasi yang disebut *E-print*.

*E-print* adalah aplikasi perpustakaan digital yang sederhana dan dapat dengan mudah dikelola oleh pengguna untuk menemukan informasi penting dalam sebuah karya ilmiah. Aplikasi ini sudah terintegrasi dengan metadata oleh karenanya pengguna dapat dengan mudah melakukan penelusuran dalam pencarian karya ilmiah maupun informasi yang diinginkan. Untuk dapat mengakses koleksi Institutional Repository dalam aplikasi ini, dapat menggunakan alamat <http://eprints.radenfatah.ac.id>. Kemudian pengguna dapat melakukan tiga bentuk penelusuran, *simple search*, *middle search*, dan *advanced search*.

#### 1. *Simple Search* (Penelusuran Sederhana)

Dalam penelusuran bentuk ini pengguna dapat mencari karya ilmiah (skripsi, jurnal, prosiding, artikel penelitian dosen). Caranya pengguna cukup menetik kata kunci secara acak dalam kolom *Search* dan akan muncul gambar seperti di bawah ini:



(Sumber : <http://eprints.radenfatah.ac.id>)

**Gambar 4.1** Halaman Utama *E-prints Repository Software*

Kemudian akan muncul beberapa pilihan judul seperti gambar dibawah yang dapat dilihat sesuai dengan kata kunci yang kita masukkan.

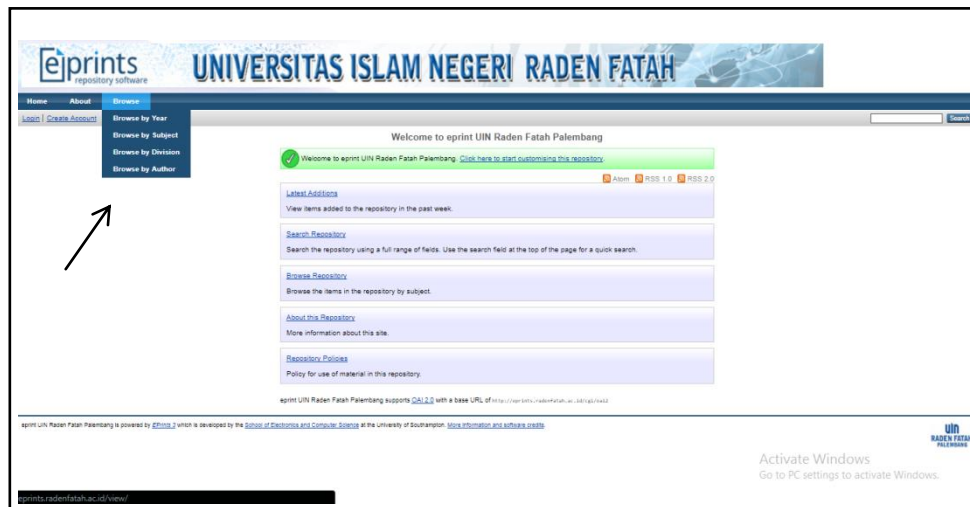


(Sumber : <http://eprints.radenfatah.ac.id>)

**Gambar 4.2** Halaman Hasil *Simple Search*

## 2. *Middle Search* (Penelusuran Berdasarkan Kategori)

*Middle Search* berfungsi untuk melakukan penelusuran berdasarkan pengelompokkan atau kategori yang diinginkan seperti tahun, subyek, devisi atau penulis. Caranya pengguna dapat melakukan penelusuran ini dengan cara klik menu *browser* kemudian pilih kategorinya.

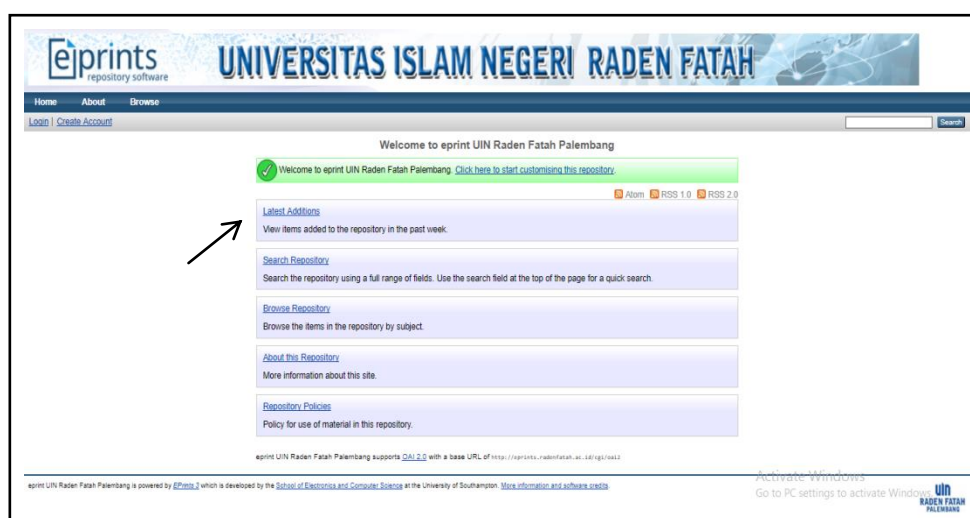


(Sumber : <http://eprints.radenfatah.ac.id>)

**Gambar 4.3** Tampilan Menu *Middle Search*

### 3. *Advanced Search* (Penelusuran Lanjutan)

Penelusuran ini menggunakan fungsi *boolean* sehingga dituntut untuk mengetahui secara pasti dan rinci tentang hal yang diinginkan untuk memberikan batasan-batasan tertentu sesuai dengan *form* yang tersedia. Untuk melakukan penelusuran ini silahkan pilih menu *Search Repository*.



(Sumber : <http://eprints.radenfatah.ac.id>)

**Gambar 4.4** Tampilan Menu *Advanced Search*

Kemudian akan muncul halaman seperti gambar dibawah ini:

(Sumber : <http://eprints.radenfatah.ac.id>)

**Gambar 4.5** Halaman Hasil Menu *Advanced Search*

Isikan *form* secara lengkap agar hasil pencarian sesuai dengan yang diinginkan setelah itu klik *search*. Untuk melihat hasil pencarian maka pilih judul pada *file* yang akan dilihat. Judul atau *file* yang dipilih dapat diunduh *full text* dengan cara klik *download*.

## 4.2 Deskripsi Jawaban Responden

### 4.2.1 Jenis Kelamin

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 377 responden, berikut data responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:



**Tabel 4.1** Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total	Persentase
1	Laki-Laki	180	47.7%
2	Perempuan	197	52.3%
Total		377	100%

(Sumber: UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah, diolah dengan SPSS versi 23)

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner yang berjenis kelamin Laki-Laki berjumlah 180 responden atau 47.7 % sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 197 responden atau 52.3%. Berdasarkan keseluruhan responden yang berjumlah 377 orang, menunjukkan jumlah responden yang paling banyak memiliki jenis kelamin perempuan sehingga dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh responden yang memiliki jenis kelamin perempuan.

#### 4.2.2 Program Studi

Dari hasil penelitian dan pengolahan data dengan jumlah sampel 377 responden, berikut ini dapat dilihat data responden berdasarkan program studi pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2** Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

No	Jurusan	Total	Persentase
1	Si	50	13.3%
2	Piaud	3	0.8%
3	Mtk	41	10.9%
4	Hukum	1	0.3%
5	S1 perbankan syariah	50	13.3%
6	P. Biologi	16	4.2%
7	Pai	16	4.2%
8	Ski	17	4.5%
9	Pgmi	2	0.5%

10	Kpi	10	2.7%
11	Mpi	21	5.6%
12	Pba	8	2.1%
13	Kimia saint	1	0.3%
14	Jurnalistik	7	1.9%
15	Eki	4	1.1%
16	Politik	45	11.9%
17	Bpi	77	20.4%
18	M. Zakat & wakaf	1	0.3%
19	Js	1	0.3%
20	Muamalah	1	0.3%
21	Psikologi	1	0.3%
22	Ilmi perpustakaan	4	1.1%
<b>TOTAL</b>		<b>377</b>	<b>100%</b>

(Sumber: UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah, diolah dengan SPSS versi 23)

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner yang berasal dari jurusan BPI sebanyak 77 responden atau 20.4% memiliki nilai tertinggi. Sedangkan nilai yang lain tersebar pada masing-masing jurusan sehingga dapat disimpulkan bahwa jurusan BPI memberikan pengaruh sebesar 20.4% dalam penelitian ini.

#### 4.2.3 Angkatan

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 377 responden, berikut data responden berdasarkan angkatan, dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini

**Tabel 4.3** Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan

No	Angkatan	Total	Persentase
1	2013	12	3.2 %
2	2014	71	18.8 %
3	2015	112	29.7%
4	2016	153	40.6 %

5	2017	29	7.7 %
Total		377	100%

(Sumber: UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah, diolah dengan SPSS versi 23)

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner yang dengan angkatan 2016 sebanyak 153 responden atau 40.6% memiliki nilai tertinggi. Sedangkan responden dari angkatan 2013 memiliki nilai terkecil berjumlah 12 orang atau sebesar 3.2%. sedangkan nilai yang lain tersebar pada masing-masing angkatan.

### 4.3 Analisis Data

#### 4.3.1 Uji Instrumen

##### 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 tabel korelasi nilai  $r$  dengan taraf signifikan 95%.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan dengan ketentuan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini  $n = 377$ , jadi  $df = 377 - 2 = 375$ , dengan tingkat signifikan 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.

#### 4.3.1.1 Uji Validitas Intrument Tingkat Kepentingan

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23. Berikut ini hasil uji validitas untuk setiap variabel. Hasil berikut ini merupakan hasil uji validitas menggunakan SPSS versi 23. Untuk melihat hasil perhitungan validitas secara manual dapat dilihat pada halaman lampiran.

**Tabel 4.4** Hasil analisis uji validitas instrumen tingkat kepentingan dengan rumus *product moment*

No	Indikator	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	A1	0,707	0,098	Valid
		A2	0,636	0,098	Valid
		A3	0,755	0,098	Valid
		A4	0,752	0,098	Valid
2	<i>Reliability</i>	A5	0,703	0,098	Valid
		A6	0,757	0,098	Valid
		A7	0,733	0,098	Valid
		A8	0,738	0,098	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	A9	0,730	0,098	Valid
		A10	0,789	0,098	Valid
		A11	0,815	0,098	Valid
		A12	0,755	0,098	Valid
4	<i>Assurance</i>	A13	0,702	0,098	Valid
		A14	0,751	0,098	Valid
		A15	0,749	0,098	Valid
		A16	0,775	0,098	Valid
5	<i>Emphaty</i>	A17	0,718	0,098	Valid
		A18	0,756	0,098	Valid
		A19	0,815	0,098	Valid
		A20	0,775	0,098	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

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

- a. *Tangibles* (X1) yaitu A1 0,707 > 0,0098, A2 0,636 > 0,0098, A3 0,755 > 0,0098, A4 0,752 > 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *tangibles* (X1) dinyatakan valid.
- b. *Reliability* (X2) yaitu A5 0,703 > 0,0098, A6 0,757 > 0,0098, A7 0,733 > 0,0098, A8 0,738 > 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *reliability* (X2) dinyatakan valid.
- c. *Responsiveness* (X3) yaitu A9 0,730 > 0,0098, A10 0,789 > 0,0098, A11 0,815 > 0,0098, A12 0,755 > 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *responsiveness* (X3) dinyatakan valid.
- d. *Assurance* (X4) yaitu A13 0,702 > 0,0098, A14 0,751 > 0,0098, A15 0,749 > 0,0098, A16 0,775 > 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *assurance* (X4) dinyatakan valid.
- e. *Emphaty* (X5) yaitu A17 0,718 > 0,0098, A18 0,756 > 0,0098, A19 0,815 > 0,0098, A20 0,775 > 0,0098. Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *emphaty* (X5) dinyatakan valid.

#### **4.3.1.2 Uji Validitas Intrument Tingkat Kepuasan**

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23. Berikut ini hasil uji validitas untuk setiap variabel. Hasil berikut ini merupakan hasil uji validitas menggunakan SPSS versi 23. Untuk melihat hasil perhitungan validitas secara manual dapat dilihat pada halaman lampiran.

**Tabel 4.5** Hasil analisis uji validitas instrumen tingkat kepuasan dengan rumus *product moment*

No	Indikator	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	A1	0,749	0,098	Valid
		A2	0,841	0,098	Valid
		A3	0,777	0,098	Valid
		A4	0,770	0,098	Valid
2	<i>Reliability</i>	A5	0,723	0,098	Valid
		A6	0,798	0,098	Valid
		A7	0,757	0,098	Valid
		A8	0,787	0,098	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	A9	0,736	0,098	Valid
		A10	0,787	0,098	Valid
		A11	0,813	0,098	Valid
		A12	0,740	0,098	Valid
4	<i>Assurance</i>	A13	0,737	0,098	Valid
		A14	0,779	0,098	Valid
		A15	0,767	0,098	Valid
		A16	0,749	0,098	Valid
5	<i>Emphaty</i>	A17	0,702	0,098	Valid
		A18	0,785	0,098	Valid
		A19	0,808	0,098	Valid
		A20	0,811	0,098	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dari Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa korelasi antara setiap item pernyataan terdapat skornya memiliki korelasi tinggi, karena diatas  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (X1) yaitu A1  $0,749 > 0,0098$ , A2  $0,841 > 0,0098$ , A3  $0,777 > 0,0098$ , A4  $0,770 > 0,0098$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *tangibles* (X1) dinyatakan valid.
- b. *Reliability* (X2) yaitu A5  $0,723 > 0,0098$ , A6  $0,798 > 0,0098$ , A7  $0,757 > 0,0098$ , A8  $0,787 > 0,0098$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *reliability* (X2) dinyatakan valid.

- c. *Responsiveness* (X3) yaitu A9  $0,736 > 0,0098$ , A10  $0,787 > 0,0098$ , A11  $0,813 > 0,0098$ , A12  $0,740 > 0,0098$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *responsiveness* (X3) dinyatakan valid.
- d. *Assurance* (X4) yaitu A13  $0,737 > 0,0098$ , A14  $0,779 > 0,0098$ , A15  $0,767 > 0,0098$ , A16  $0,749 > 0,0098$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *assurance* (X4) dinyatakan valid.
- e. *Emphaty* (X5) yaitu A17  $0,702 > 0,0098$ , A18  $0,785 > 0,0098$ , A19  $0,808 > 0,0098$ , A20  $0,881 > 0,0098$ . Dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel *emphaty* (X5) dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

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 inividu, 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.

#### 4.3.1.3 Uji Reliabilitas Teknik *Cronbach Alpha's* Tingkat Kepentingan

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23. Berikut ini hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel. Hasil berikut ini merupakan hasil uji realibilitas menggunakan SPSS versi 23. Untuk melihat hasil perhitungan reliabilitas secara manual dapat dilihat pada halaman lampiran.

**Tabel 4.6** Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's* tingkat kepentingan

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Tingkat Reliabilitas
1	<i>Tangibles</i>	0,678	20	Tinggi
2	<i>Reliability</i>	0,713	20	Tinggi
3	<i>Responsiveness</i>	0,774	20	Tinggi
4	<i>Assurance</i>	0,732	20	Tinggi
5	<i>Emphaty</i>	0,766	20	Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 23, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,678 - 0,766 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

#### 4.3.1.4 Uji Reliabilitas Teknik *Cronbach Alpha's* Tingkat Kepuasan

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23. Berikut ini hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel. Hasil berikut ini merupakan hasil uji realibilitas menggunakan SPSS versi 23. Untuk melihat hasil perhitungan reliabilitas secara manual dapat dilihat pada halaman lampiran.

**Tabel 4.7** Hasil uji keandalan teknik *Cronbach Alpha's* tingkat kepuasan

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Tingkat Reliabilitas
1	<i>Tangibles</i>	0,792	20	Tinggi
2	<i>Reliability</i>	0,766	20	Tinggi
3	<i>Responsiveness</i>	0,769	20	Tinggi



4	<i>Assurance</i>	0,753	20	Tinggi
5	<i>Emphaty</i>	0,782	20	Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 23, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,753 - 0,792 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

#### 4.4 Rekapitulasi Data Koesioner

##### 4.4.1 Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Koesioner Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Rekapitulasi keseluruhan variabel ini didapatkan dari hasil total skor jawaban responden sebanyak 377 dibagi dengan total jawaban reponden yang menjawab dari pertanyaan/item tingkat kepentingan. Adapun hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8** Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Skor Variabel Tingkat Kepentingan

No	Indikator	Skor Rata-Rata Item Pertanyaan			
		A1	A2	A3	A4
1	<i>Tangibles</i>	3.75	3,81	3.86	3.74
2	<i>Realibility</i>	3.69	3.83	3.77	3.91
3	<i>Rensponsiveness</i>	3.80	3.71	3.74	3.82
4	<i>Assurance</i>	3.93	3.84	3.80	3.76
5	<i>Emphaty</i>	3.78	3.64	3.81	4.09

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

##### 4.4.2 Rekapitulasi Hasil Rata-Rata Perhitungan Koesioner Tingkat Kepuasan (*Satisfaction*)

Rekapitulasi keseluruhan variabel ini didapatkan dari hasil total skor jawaban responden sebanyak 377 dibagi dengan total jawaban reponden yang menjawab

dari pertanyaan/item tingkat kepuasan. Adapun hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9** Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Skor Variabel Tingkat Kepuasan

No	Indikator	Skor Rata-Rata Item Pertanyaan			
		A1	A2	A3	A4
1	<i>Tangibles</i>	3.43	3,53	3.49	3.49
2	<i>Realibility</i>	3.41	3.54	3.42	3.59
3	<i>Rensponsiveness</i>	3.43	3.37	3.48	3.54
4	<i>Assurance</i>	3.62	3.53	3.45	3.29
5	<i>Emphaty</i>	3.48	3.50	3.60	3.69

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

#### 4.5 Uji Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI digunakan sebagai *tools* atau metode perhitungan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website e-prints* yang telah diimplementasi sejauh ini. Metode ini digunakan dengan melihat skor akhir dari perhitungan kuisisioner yang disebar dengan memasukan *range* nilai akhir dengan kategori kepuasan yang ada. Adapun kriteria tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10** Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66% – 80.99%	Puas
3	51% – 65.99%	Cukup Puas
4	35% – 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

(Sumber: Sinnun, 2017:151)

#### 4.6 Tahapan Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

##### 4.6.1 Perhitungan Nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah direkap disusun kedalam masing-masing tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) yang nantinya akan di jumlahkan keseluruhan sebagai acuan dasar total skor rata-rata jawaban responden secara keseluruhan variabel. adapun rumus dalam perhitungan MIS dan MSS adalah sebagai berikut :

###### a. Rumus MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah Responden

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan Atribut Y ke i

###### b. Rumus MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah Responden

X<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan Atribut X ke i

Adapun hasil perhitungan MSS dan MIS dari rumus diatas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11** Hasil Perhitungan MIS dan MSS

No Atribut	Atribut	Tingkat kepentingan (MIS)	Tingkat Kepuasan (MSS)
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan <i>website e-prints</i>	3.75	3.43
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan <i>website e-prints</i> ( <i>website</i> tidak	3.81	3.53

	terjadi <i>down</i> )		
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai isi dan materi yang ada dalam <i>website e-prints</i>	3.86	3.49
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu yang ada pada <i>website e-prints</i>	3.74	3.49
A5	Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran anggota dalam perpustakaan	3.69	3.41
A6	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam mendownload materi yang dibutuhkan	3.83	3.54
A7	Bagaimana pendapat anda mengenai tata cara pelaksanaan atau prosedur dalam penggunaan <i>website</i>	3.77	3.42
A8	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan aplikasi <i>e-prints</i> dalam proses pencarian informasi	3.91	3.59
A9	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>website</i> dalam mengatasi masalah kesalahan penginputan data jurusan/fakultas/nim	3.80	3.43
A10	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>website</i> dalam mengatasi <i>error/kesalahan website</i>	3.71	3.37
A11	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pencarian informasi dalam <i>website e-prints</i>	3.74	3.48
A12	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses <i>website e-prints</i>	3.82	3.54
A13	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam <i>website e-prints</i>	3.93	3.62
A14	Bagaimana pendapat anda mengenai hasil pencarian jurnal/buku/skripsi/tugas akhir yang dapat di <i>copy paste</i>	3.84	3.53
A15	Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam <i>website e-prints</i>	3.80	3.45
A16	Apakah menurut anda <i>website e-prints</i> yang ada telah menyediakan seluruh jurnal, buku, skripsi, tugas akhir dengan lengkap	3.76	3.29
A17	Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam <i>website e-prints</i>	3.78	3.48
A18	Apakah anda tertarik untuk menggunakan <i>website</i> ini secara terus menerus	3.64	3.50
A19	Apakah menurut anda <i>website e-prints</i> penting untuk digunakan	3.81	3.60
A20	Apakah menurut anda <i>website</i> perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	4.09	3.69
<b>Total</b>		<b>76.15</b>	<b>69.96</b>

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

#### 4.6.2 Perhitungan Nilai *Weight Factors* (WF)

Nilai WF digunakan untuk mendapatkan nilai bobot yang berasal dari persentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) per atribut terhadap *Mean Importance Score* (MIS) seluruh atribut. Adapun rumus perhitungan WF yang adalah sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

MIS<sub>i</sub> = *Mean Importance Score*

p = Jumlah atribut

1 = Atribut ke-i

Adapun hasil dari perhitungan rumus diatas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12** Hasil Perhitungan Nilai WF

No Atribut	Atribut	Tingkat kepentingan (MIS)	<i>Weight Factors</i> (WF)
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan <i>website e-prints</i>	3.75	4.92
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan <i>website e-prints</i> ( <i>website</i> tidak terjadi <i>down</i> )	3.81	5.00
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai isi dan materi yang ada dalam <i>website e-prints</i>	3.86	5.07
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu yang ada pada <i>website e-prints</i>	3.74	4.91
A5	Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran anggota dalam perpustakaan	3.69	4.85
A6	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam <i>download</i> materi yang dibutuhkan	3.83	5.02
A7	Bagaimana pendapat anda mengenai tata cara pelaksanaan atau prosedur dalam penggunaan <i>website</i>	3.77	4.95
A8	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan aplikasi <i>e-prints</i> dalam proses pencarian informasi	3.91	5.13

A9	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>website</i> dalam mengatasi masalah kesalahan penginputan data jurusan/fakultas/nim	3.80	4.99
A10	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>website</i> dalam mengatasi <i>error/kesalahan website</i>	3.71	4.87
A11	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pencarian informasi dalam <i>website e-prints</i>	3.74	4.91
A12	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses <i>website e-prints</i>	3.82	5.01
A13	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam <i>website e-prints</i>	3.93	5.17
A14	Bagaimana pendapat anda mengenai hasil pencarian jurnal/buku/skripsi/tugas akhir yang dapat di <i>copy paste</i>	3.84	5.05
A15	Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam <i>website e-prints</i>	3.80	4.99
A16	Apakah menurut anda <i>website e-prints</i> yang ada telah menyediakan seluruh jurnal, buku, skripsi, tugas akhir dengan lengkap	3.76	4.93
A17	Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam <i>website e-prints</i>	3.78	4.97
A18	Apakah anda tertarik untuk menggunakan <i>website</i> ini secara terus menerus	3.64	4.78
A19	Apakah menurut anda <i>website e-prints</i> penting untuk digunakan	3.81	5.00
A20	Apakah menurut anda <i>website</i> perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	4.09	5.37
<b>Total</b>		<b>76.15</b>	<b>100</b>

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

#### 4.6.3 Perhitungan Nilai *Weight Score* (WS)

Nilai WF digunakan untuk mendapatkan nilai bobot yang berasal dari *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*). Adapaun rumus perhitungan nilai WS yang didapat adalah sebagai berikut:

$$WS_i = W_{Fi} * MSS_i$$

Adapun hasil perhitungan menggunakan rumus diatas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13** Hasil Perhitungan Nilai WS

No Atribut	Atribut	Weight Factors (WF)	Tingkat Kepuasan (MSS)	Weight Score (WS)
A1	Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan <i>website e-prints</i>	4.92	3.43	0.168
A2	Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan <i>website e-prints</i> ( <i>website</i> tidak terjadi <i>down</i> )	5.00	3.53	0.176
A3	Bagaimana pendapat anda mengenai isi dan materi yang ada dalam <i>website e-prints</i>	5.07	3.49	0.176
A4	Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu yang ada pada <i>website e-prints</i>	4.91	3.49	0.171
A5	Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran anggota dalam <i>e-prints</i>	4.85	3.41	0.165
A6	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam <i>download</i> materi yang dibutuhkan	5.02	3.54	0.177
A7	Bagaimana pendapat anda mengenai tata cara pelaksanaan atau prosedur dalam penggunaan <i>website</i>	4.95	3.42	0.169
A8	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan <i>elibrary</i> dalam proses pencarian informasi	5.13	3.59	0.184
A9	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>website</i> dalam mengatasi masalah kesalahan penginputan data jurusan/fakultas/nim	4.99	3.43	0.171
A10	Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap <i>website</i> dalam mengatasi <i>error/kesalahan website</i>	4.87	3.37	0.164
A11	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pencarian informasi dalam <i>website e-prints</i>	4.91	3.48	0.170
A12	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses <i>website e-prints</i>	5.01	3.54	0.177
A13	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam <i>website e-prints</i>	5.17	3.62	0.187
A14	Bagaimana pendapat anda mengenai hasil pencarian jurnal/buku/skripsi/tugas akhir yang dapat di <i>copy paste</i>	5.05	3.53	0.178
A15	Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam <i>website e-prints</i>	4.99	3.45	0.172

A16	Apakah menurut anda <i>website e-prints</i> yang ada telah menyediakan seluruh jurnal, buku, skripsi, tugas akhir dengan lengkap	4.93	3.29	0.162
A17	Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam <i>website e-prints</i>	4.97	3.48	0.172
A18	Apakah anda tertarik untuk menggunakan <i>website</i> ini secara terus menerus	4.78	3.50	0.167
A19	Apakah menurut anda <i>website e-prints</i> penting untuk digunakan	5.00	3.60	0.180
A20	Apakah menurut anda <i>website</i> perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi	5.37	3.69	0.198
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>69.96</b>	<b>3.484</b>

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

#### 4.6.4 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil perhitungan CSI di dapat dari total WS (*weight score*) dibagi 5 (skala likert tertinggi) kemudian di kali 100%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan hasil dari perhitungan CSI adalah Sebagai Berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p W_{si}}{HS(5)} * 100\%$$

Dimana :

HS = *Highest Scale* (Skala likert tertinggi yang digunakan 5)

$$CSI = \frac{3,484}{5} * 100\%$$

$$CSI = 3.484:5 = 0.6968$$

$$CSI = 0.6968 * 100\% = 69.68\%$$

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi dalam item pertanyaan tingkat kepentingan (MIS) terdapat pada atribut A20 item pernyataan (pengembangan fitur *website*) dalam kategori *emphaty* dengan nilai skor 4.09. Sedangkan untuk nilai rata-rata terkecil didapat oleh atribut A18 item pertanyaan (penggunaan *website* secara terus menerus) dalam kategori *emphaty*



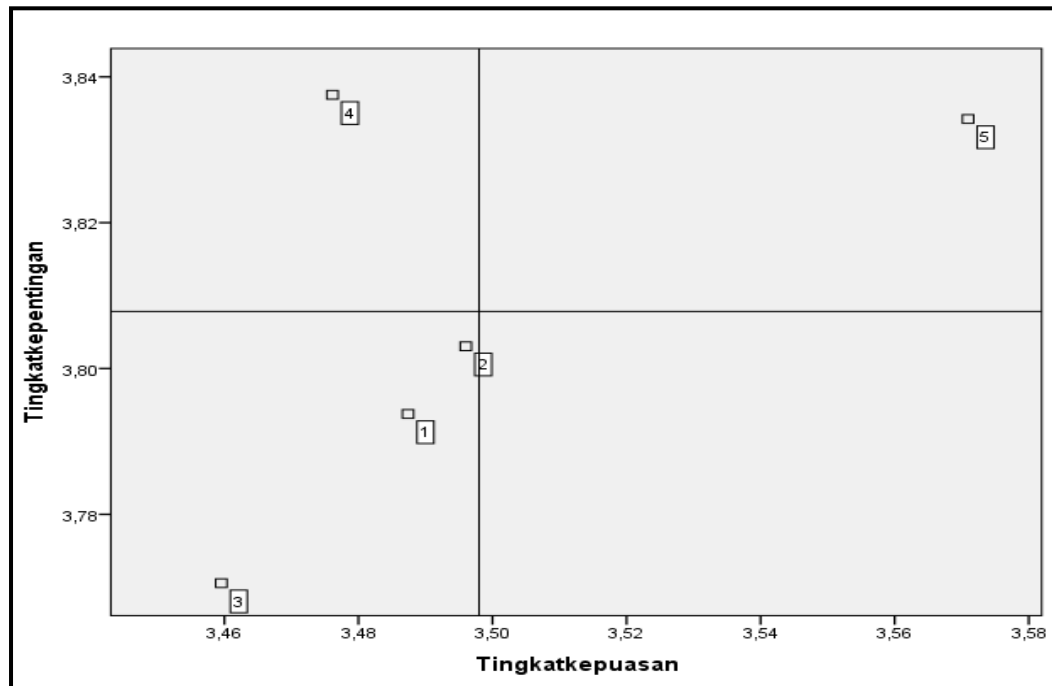
dengan nilai skor 3.64. Item pertanyaan dalam tingkat kepuasan (MSS) terdapat pada atribut A20 item pernyataan (pengembangan fitur *website*) dalam kategori *emphaty* dengan nilai skor 3.69. Sedangkan untuk nilai rata-rata terkecil didapat oleh atribut A16 item pertanyaan (tersedianya fitur buku yang lengkap di *elibrary*) dalam kategori *assurance* dengan nilai skor 3.29.

Selain perbandingan nilai rata-rata item terkecil terlihat juga bahwa nilai skor total tingkat kepentingan lebih besar yaitu sebesar 76.15 sedangkan nilai total tingkat kepuasan adalah 69.96. Hasil ini menyatakan bahwa kepentingan mahasiswa masih lebih besar dibandingkan kepuasan yang didapat saat ini tentang sistem *e-prints* yang telah diterapkan. Namun hal itu tidak mempengaruhi penilaian kepuasan mahasiswa tentang *e-prints* yang ada. Melihat hasil akhir CSI yang menyatakan bahwa nilai tingkat kepuasan mahasiswa adalah 69.68% maka termasuk dalam kriteria “Puas”. Walaupun hasil ini belum sampai ke kriteria sangat puas namun setidaknya hasil ini memberikan gambaran yang positif tentang implementasi aplikasi *e-prints* yang ada saat ini.

#### **4.7 Analisis Penentuan Prioritas Tingkat Kepuasan Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)***

Analisis selanjutnya ialah menggunakan diagram *importance performance analysis (IPA)*. Diagram IPA digunakan sebagai penentuan prioritas perbaikan yakni dengan menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Diagram ini menganalisis dimensi yang kinerjanya

kurang memuaskan. Gambar 4.6 dibawah ini adalah diagram IPA kelima dimensi pada penelitian ini.



**Gambar 4.6** Hasil Ploting Data *Importance Performance Analysis*

Gambar 4.6 diatas merupakan hasil plotting menggunakan IPA untuk memetakan variabel yang mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan variabel mana yang tetap harus dipertahankan ataupun ditingkatkan. Gambar 4.6 memiliki 5 angka yang tersebar masing-masing adalah 1 (variabel *tangibles*), 2 (variabel *reliability*), 3 (variabel *responsiveness*), 4 (variabel *assurance*) dan 5 (variabel *emphaty*).

Berdasarkan diagram *importance performance analysis* diatas bisa dilihat bahwa dimensi *assurance* berada pada kuadran 1. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh pengguna namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak layanan perustakaan UIN

Raden Fatah berkewajiban memperbaiki dan memberikan perhatian lebih untuk meningkatkan kinerja serta harapan pada dimensi ini. Berikut penjelasan IPA yang lebih rinci untuk setiap dimensi:

1. Pada kuadran pertama (*concentrate here*) terdapat dimensi *assurance*. Kuadran pertama menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, namun manajemen/pihak penyedia layanan perpustakaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna, sehingga tidak sesuai harapan atau tidak puas. Atribut-atribut yang ada pada dimensi ini adalah berkaitan dengan jaminan *website*, keamanan *website* (*copy & paste* buku yang dicari) dan penyediaan buku yang lengkap.
2. Pada kuadran kedua (*keep up with the good work*) terdapat dimensi *empathy*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pihak penyedia layanan aplikasi *e-prints* berkewajiban memastikan bahwa *website* yang dikelolanya dapat terus mempertahankan inovasi dan kehandalan sistem yang telah dicapai. Atribut-atribut yang ada pada dimensi ini adalah berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi, daya tarik *website*, kepentingan *website* dan pengembangan *website* secara terus menerus.
3. Pada kuadran ketiga (*low priority*) terdapat dimensi *reliability*, *tangibles* dan *responsiveness*. Hal ini menggambarkan bahwa atribut-atribut pada dimensi ini memiliki nilai kepentingan dan kenyataan yang rendah. Dengan demikian penyedia layanan aplikasi *e-prints* tidak dianjurkan untuk melakukan perbaikan karena atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang

rendah, tetapi pihak Perpustakaan UIN Raden Fatah juga boleh melakukan perbaikan atribut-atribut tersebut dikarenakan rendahnya nilai kenyataan atribut-atribut tersebut.

4. Pada kuadran keempat (*possibly overkill*) tidak terdapat dimensi apapun. Dalam kuadran keempat menggambarkan bahwa Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan. Oleh karena tidak terdapat variabel dalam kuadran ini maka tidak perlu menjadi perhatian dari pihak perpustakaan untuk melakukan perbaikan.

#### **4.8 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara umum kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah terhadap aplikasi *e-prints* telah cukup puas hal ini didukung dengan perhitungan CSI yang menyatakan nilai kepuasan mencapai **69,68%** hal ini termasuk kategori **Puas**. Akan tetapi memang belum secara maksimal masuk ke dalam kategori sangat puas terlihat memang terdapat beberapa variabel kategori yang harus diperbaiki dan diprioritaskan agar mencapai kepuasan yang maksimal. Hal ini didukung dengan hasil analisis IPA yang menyatakan bahwa terdapat 2 variabel yang terdapat di kuadran pertama yang menjadi prioritas perbaikan dan perubahan di *website e-prints*. Adapun variabel tersebut adalah variabel *assurance*.

Hasil ini membuat pihak Perpustakaan UIN Raden Fatah khususnya pengelola aplikasi *e-prints* harus memperhatikan beberapa hal faktor yang ada dalam variabel ini antara lain jaminan *website*, keamanan *website (copy & paste*

buku yang dicari) dan penyediaan buku yang lengkap. Jaminan dan keamanan menjadi hal serius bagi para pengguna karena akan sangat berkaitan dengan tingkat kevalidan data dan aksesibilitas data. Menurut Moh Dahlan (2015). Menyatakan bahwa keamanan data dan informasi sangat penting dalam menjaga ketahanan sebuah *website*, oleh karena itu perlu adanya pengujian dan analisis mendalam dari semua fitur yang ada agar keamanan tetap terjaga. Selain dari kedua variabel prioritas terdapat variabel *empathy*. Yang berada dikudran kedua sebagai penunjang kepuasan pengguna aplikasi *e-prints* yang ada saat ini.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* dapat menjadi prioritas kedua untuk ditingkatkan/diperbaiki sebagai penunjang kepuasan yang saat ini telah mencapai tingkat puas. Memang akan tetapi walaupun variabel ini tidak menjadi prioritas dapat dijadikan acuan bagi pengelola *website* bahwa variabel ini yang saat ini yang justru memberikan efek kepuasan yang saat ini dianggap penting bagi para *user*.

Untuk variabel *reliability*, *tangibles* dan *responsiveness* termasuk dalam kuadran ke 3 yang dimana hasil ini boleh dijadikan acuan perbaikan boleh juga tidak karena tidak terlalu menjadi perhatian serius dari pengguna-*user* terhadap *e-prints*. Oleh karena itu pengelola *website* bisa memperbaiki mungkin yang dianggap penting tapi boleh juga tidak diperbaiki yang dianggap tidak terlalu penting dalam pengembangan *website* kedepannya. Kuadran ini memang tidak merupakan prioritas perbaikan melainkan hanya sebagai penunjang dalam analisis kepuasan sebuah *tools/webiste*.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

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

1. Kualitas Layanan implementasi aplikasi *e-prints* di Perpustakaan UIN Raden Fatah pengguna akhir sudah merasa puas dalam implementasi aplikasi *e-prints*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara umum kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah terhadap aplikasi *e-prints* telah cukup puas hal ini didukung dengan perhitungan CSI yang menyatakan nilai kepuasan mencapai 69,68% hal ini termasuk kategori Puas.
2. Sesuai dengan hasil pemetaan IPA terdapat 4 kuadran yang tersebar yang dimana hasilnya pada kuadran pertama (*concentrate here*) terdapat dimensi *assurance* yang dimana kuadran ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan *e-prints* pada Perpustakaan UIN Raden Fatah.

#### **5.2 Saran**

Saran dari penulis untuk pihak pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan agar aplikasi *e-prints* dapat diterima dengan baik dan pengguna merasa puas, pihak pengembang perlu melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam implementasi aplikasi *e-prints* pada sisi *assurance*, pengelola aplikasi *e-prints* harus memperhatikan jaminan *website*, keamanan *website* (*copy & paste* buku yang dicari) dan penyediaan

buku yang lengkap. Oleh karena itu perlu adanya pengujian dan analisis mendalam dari semua fitur yang ada agar keamanan (jurnal, buku, skripsi, tugas akhir) tetap terjaga.

2. Selain dari variabel *assurance*, prioritas juga terdapat pada variabel *empathy*. Walaupun variabel ini tidak menjadi prioritas, tetapi dapat dijadikan acuan bagi pengelola *website* (<http://eprints.radenfatah.ac.id>) bahwa variabel *empathy* justru memberikan efek kepuasan yang saat ini dianggap penting bagi para *user*/pengguna. Hal ini berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi, daya tarik *website*, kepentingan *website* dan pengembangan *website*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdu. 2016. *Analisis Statistik Dengan Program SPSS*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Andrean Halim, Huzainsyahnoor Aksad. 2016. *Aplikasi Penerapan Customer Satisfaction Index Pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru*. ISSN: 2089-3787.
- Djahir, Yulia. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM Press.
- Lulu Dian Anggraini, dkk. 2013. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Malang: Jurnal Industri Vol. 4 No. 2 Hal 74-81.
- Muslihudin, dkk. 2016. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi.
- Nesdi Evrilyana Rozanda, Depi Agusman. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan*. Riau: Jurnal Saint Vol. 10 No. 1.
- Reza, Iredho Fani. 2016. *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Reza, Iredho Fani. 2016. *Penyusunan Skala Psikologi Memahami Manusia Secara Empiris*. Palembang: NoerFikri Offset.
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Andi.
- Rizal Nugraha, dkk. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance-Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. Bandung: Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. ISSN: 2338-5081. No. 03 Vol. 01.
- Satria Wijaya. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan dengan Metode Customer Satisfacion Index*. Bali: Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi Vol. 3 No. 1 Hal 11-17. e-ISSN: 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.



- Sinnun, Ahmad. 2017. *Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI*. Pontianak: Jurnal Informatika, Vol. 4 No. 1 April 2017, pp. 146-154. ISSN: 2355-6579. E-ISSN: 2528-2247.
- 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.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryanto, Mikael Hang. 2017. *Metode Riset & Analisis Saluran Distribusi (Model dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Saluran Distribusi)*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Thoifah, I'anatut. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wiji Suwarno. 2016. *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

# **LAMPIRAN I**

**Berita Acara**  
**Berita Observasi Skripsi**

Pad hari ini Kabu, tanggal 20 bulan September tahun 2017  
Bertempat di PUSTIP

telah diadakan serah terima data hasil observasi, dari :

Nama : Jumansyah, hm.

Jabatan : Programmer.

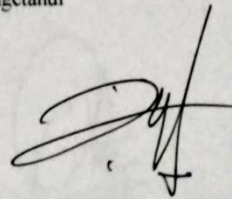
Berupa :

Wawancara mengenai sistem informasi eprint repository

Demikianlah berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar  
dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 September 2017

Mengetahui



( Jumansyah - hm. )

NIP 1605083562.

### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Rizky Kurniawan (13540255)  
 Narasumber : Jumansyah, S.Si  
 (Devisi Pengembangan *Software Eprint Repository*)  
 Tempat : PUSTIPD Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang  
 Alamat : Jl. Prof KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palembang  
 Hari/Tanggal : Rabu, 20 September 2017

---

Pewawancara : Adakah statistik jumlah peningkatan pengguna perpustakaan digital (*eprint repository*) dari awal dibangunnya *elibrary* hingga sekarang?

Narasumber : Tidak ada statistik jumlah pengunjung.

Pewawancara : Siapa saja pengguna perpustakaan digital (*eprint repository*)?

Narasumber : Mahasiswa internal (s1,s2,s3), dosen internal, masyarakat/ siswa/i sekolah bisa, tetapi melapor dahulu ke pustipd atau perpustakaan agar *username* dan *password* nya terindex.

Pewawancara : Siapa saja yang dapat mengelola (melihat, menginput data perpustakaan)?

Narasumber : Admin pustipd, admin perpustakaan, dosen (sebatas input saja)

Pewawancara : Apakah admin bisa melihat jumlah pengunjung *elibrary* yang sedang *online*?

Narasumber : Secara fitur tidak ada.

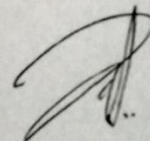
Pewawancara : Adakah pembaharuan sistem (*update*) fitur dan *software*?

Narasumber : Tergantung kebutuhan-kebutuhan dan perkembangan.

Pewawancara : Jika jumlah pengunjung *elibrary* banyak yang mengakses website secara bersamaan, apakah server akan tetap kuat menampung banyaknya jumlah pengunjung?

Narasumber : Tergantung server, jika 1 juta pengunjung servernya terangkat, ya artinya bisa. Kalau server tidak terangkat oleh banyak yang akses, maka situs *eprint repository* bisa *down*.

Palembang, 20 September 2017  
 Devisi Pengembangan *Software*



Jumansyah, S.Si

**Berita Acara**  
**Berita Observasi Skripsi**

Pad hari ini...Senin... tanggal...18... bulan...September... tahun 2017  
Bertempat di...Puangan Local Content dan Tandon.....  
telah diadakan serah terima data hasil observasi, dari :

Nama : Asmarani.....  
Jabatan : Pelugas Layanan Local Content & Tandon

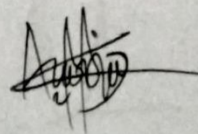
Berupa :

1. Daftar Anggota Perputakaan

Demikianlah berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar  
dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, .....18 / 9 /..... 2017

Mengetahui



( Asmarani, S. Hum..... )

NIP.

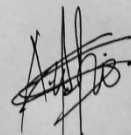
### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Rizky Kurniawan (13540255)  
 Narasumber : Asmarani, S. Hum  
 (Petugas Layanan Local Content & Tandon)  
 Tempat : UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang  
 Alamat : Jl. Proff KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palembang  
 Hari/Tanggal : Senin, 18 September 2017

---

Pewawancara : Apa fungsi *e-prints*?  
 Narasumber : untuk mencari informasi berupa karya ilmiah baik berupa skripsi, jurnal, *e-book*, tesis dll dari hasil penelitian sivitas akademika uin raden fatah.  
 Pewawancara : Karya ilmiah apa saja yang terdapat di *e-prints*?  
 Narasumber : skripsi, jurnal, tesis, penelitian-penelitian dosen.  
 Pewawancara : Apakah karya ilmiah di *e-prints* sudah lengkap?  
 Narasumber : Ada yang sudah lengkap dan ada juga sebagian yang belum lengkap, dan kita masih kekurangan terutama *e-book*, karena dari dosen tidak memberikan *softcopy e-book* nya ke perpustakaan.  
 Pewawancara : Siapa saja pengguna *e-prints*?  
 Narasumber : Mahasiswa, dosen, masyarakat luar.  
 Pewawancara : Apakah semua dosen bisa upload karya ilmiahnya sendiri di *website e-prints*? atau hanya dosen yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan saja yang bisa upload?  
 Narasumber : Hanya dosen yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan saja yang bisa upload.  
 Pewawancara : Berapa jumlah pengguna *e-prints*?  
 Narasumber : Kalau pengguna *e-prints* itu masyarakat luar pun bisa akses, tapi kalau untuk anggota perpustakaan yang aktif di uin ada 6.666 pengguna.

Palembang, 18 September 2017  
 Petugas Layanan Content & Tandon



Asmarani, S. Hum

**Berita Acara**  
**Berita Observasi Skripsi**

Pad hari ini Selasa tanggal 19 bulan 09 tahun 2017  
 Bertempat di UPF perpustakaan  
 telah diadakan serah terima data hasil observasi, dari :

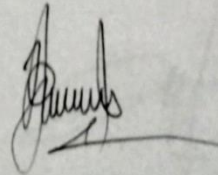
Nama : Rika Handayani  
 Jabatan : staf sirkulasi

Berupa :  
data sejarah perpustakaan  
 .....  
 .....  
 .....

Demikianlah berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 19 - 09 2017

Mengetahui



( Rika Handayani )

NIP.

**Berita Acara**  
**Berita Observasi Skripsi**

Pad hari ini Pabu tanggal 4 bulan Oktober tahun 2017

Bertempat di .....

telah diadakan serah terima data hasil observasi, dari :

Nama : DIKY KURNIAO1

Jabatan : Staf Administrasi UPT Perpustakaan UIN  
Raden Fatah

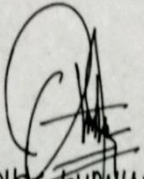
Berupa :

Data Pengunjung Perpustakaan UIN Raden Fatah

Demikianlah berita acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 04 Oktober 2017

Mengetahui

  
( DIKY KURNIAO1 )  
NIK. 1605081012



# **LAMPIRAN II**



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG  
NOMOR : 150 TAHUN 2017

TENTANG

PENUNJUK AN 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 Lulusan 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 dilingkungan 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. Karnadi, M.Kom        | NIDN | : 0210038202 |
| 2. Irfan Dwi Jaya, M.Kom | NIDN | : 0208018701 |

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

Nama : RIZKY KURNIAWAN  
NIM/Jurusan : 13540255/ Sistem Informasi (SI)  
Semester/Tahun : GENAP / 2016 – 2017  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi e-library Dengan Indikator Servqual dan Model Pengukuran CSI (Customer Satisfaction Index)

- 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 24 Agustus 2018.
- Keempat** : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeiruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG  
PADA TANGGAL : 24 - 08 - 2017  
REKTOR UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
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.



**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 Email : saintek@radenfatah.ac.id website: www.saintek.radenfatah.ac.id

Nomor : B/2016Un.09/VIII.1/PP.009/08/2017 30 Agustus 2017  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : Mohon Izin Penelitian  
An. Rizky Kurniawan

Yth. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Raden Fatah  
di Palembang

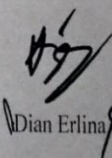
Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : RIZKY KURNIAWAN  
NIM / Program Studi : 13540255 / Sistem Informasi  
Alamat : Jl. Rawa Jaya Palembang  
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi e-library Dengan Indikator Servqual dan Model Pengukuran CSI (Customer Satisfaction Index).  
Waktu Penelitian : 01 Agustus s/d 01 November 2017  
Objek Penelitian : Data anggota, data peminjaman dan data pengembalian.

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.

Dekan,

  
Dian Erlina



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**  
**NPP. 060921P002**

L. PROF. K. H. ZAINAL ABIDIN FIKRY KM. 3,5 PAEMBANG 30126 TELP. 0711-354668

No : B.120/Un.03/IV.2/KP.02/09/2017

Palembang, 15 September 2017

Lamp :

Perihal : **Memberikan Izin Penelitian dan Pengambilan Data  
 di UPT Perpustakaan Universitas Islam  
 Negeri Raden Fatah Palembang**

Kepada Yth.  
 Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
 UIN Raden Fatah Palembang  
 di  
 Palembang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Sehubungan dengan permohonan izin penelitian data pengambilan Skripsi Mahasiswa jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah, dengan ini kami menerima dan memberikan izin kepada:

Nama : Rizky Kurniawan  
 NIM : 13540255  
 Jurusan : Sistem Informasi  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
 Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi *e-library* dengan Indikator *Servqual* dan Model Penggunaan CSI (*Customer Sarisfaction Index*)".

Untuk melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikianlah surat ini disampaikan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

*Wassalamu'alaikumWr.Wb*

Kepala UPT Perpustakaan

Nurmalma, S. Ag., S.S., M. Hum  
 NIP. 19700705 200003 2 008

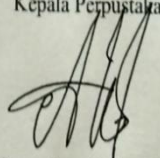
### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Rizky Kurniawan (13540255)  
Narasumber : Nurmalina, S. Ag. SS. M. Hum  
(Kepala Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang)  
Tempat : UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang  
Alamat : Jl. Proff KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palembang  
Hari/Tanggal : Jum'at, 28 Juli 2017

---

Pewawancara : Apa itu *eprint repository*?  
Narasumber : Tempat pengguna perpustakaan mengupload hasil karya ilmiahnya, bisa berupa jurnal, skripsi, pelajaran-pelajaran dosen.  
Pewawancara : Apakah pengguna (mahasiswa) dapat mengupload sendiri karya ilmiahnya ke web *eprint repository*?  
Narasumber : Hanya dosen yang dapat mengupload karya ilmiahnya, mahasiswa tidak. Karena mempunyai sistem keamanan *username* dan *password*.  
Pewawancara : Lalu bagaimana jika mahasiswa ingin mengupload (jurnal, skripsi, karya ilmiah)?  
Narasumber : Mahasiswa harus ke perpustakaan uin terlebih dahulu untuk mengupload hasil karya ilmiahnya.  
Pewawancara : Apakah di website *eprint repository* dapat melihat jumlah pengunjung yang sedang online dan adakah statistik peningkatan pengunjung/pengguna *elibrary* pada website?  
Narasumber : Website *eprint repository* tidak dapat melihat jumlah viewers, tidak dapat melihat peningkatan pengunjung.

Palembang, 28 Juli 2017  
Kepala Perpustakaan UIN

  
Nurmalina, S. Ag. SS. M. Hum  
NIP. 197007052000032008

### LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Rizky Kurniawan (13540255)

Narasumber : Nurmalina, S. Ag. SS. M. Hum

(Kepala Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang)

Tempat : UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Alamat : Jl. Proff KH. Zainal Abidin Fikri Km. 3,5 Palembang

Hari/Tanggal : Senin, 19 Februari 2018

---

Pewawancara : Apakah *eprints* itu *elibrary*?

Narasumber : *eprints* itu ialah *repository*, artinya khusus koleksi-koleksi digital dari sivitas akademika di uin. *Eprints* ini sebenarnya kayak digital *library*, artinya semua yang di dalamnya sudah dalam bentuk digital, tidak ada lagi dalam bentuk cetak/kertas. *Eprints repository* itu merupakan fasilitas/aplikasi yang ada di perpustakaan. Intinya *eprints* itu adalah aplikasi perpustakaan digital yang dapat dikelola oleh pengguna untuk mengambil informasi dalam sebuah karya ilmiah (skripsi, jurnal, buku karya dosen, pelajaran-pelajaran).

Pewawancara : Apakah ada *website* khusus *elibrary* di uin?

Narasumber : kalau uin itu ada *web* perpustakaan (perpustakaan.radenfatah.ac.id), tapi kalau *web* khusus *elibrary* itu rasa tidak ada, bahkan seluruh perguruan tinggi pun tidak ada *web elibrary*, kecuali ePusNas (semacam koleksi buku, bisa baca buku tapi dalam bentuk digital) itu pun bukan milik uin tapi milik pemerintah. nah itu mungkin contoh dari *elibrary*. ePusNas itu hanya sebatas buku, tidak ada jurnal, skripsi.

Pewawancara : Apakah *slims* termasuk *elibrary*?

Narasumber : Kalau *slims* bisa juga dikatakan *elibrary* tapi itu masuk ke dalam aplikasinya bukan *elibrary*.

Pewawancara : Apakah *eprints repository* bisa dikatakan *elibrary*?

Narasumber : bisa dikatakan bagian dari *elibrary* begitu, itu merupakan salah bentuk/ccontoh dari *elibrary eprints* itu.

Pewawancara : Apa bedanya *slims* dan *eprints*?

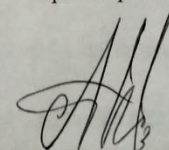
Narasumber : kalau untuk pencarian buku itu kita buka *slims*, tapi hanya sebatas katalog (judul, tahun, terbit, pengarang). Jadi *slims* itu kita tidak bisa mengetahui isi dari buku itu, tetapi kita hanya bisa

mengetahui ciri-ciri dari buku itu. Nah kalau *eprints* itu kita bisa langsung tau isinya karena di *eprints* itu *file* nya sudah di *upload* secara *full text*. *Eprints* ini sudah dalam bentuk digital (bisa baca, download) tapi dia hanya sebatas koleksi-koleksi digital sivitas akademika uin raden fatah. Kalau ada dosen kita (uin) yang mengarang buku terus *file* nya dikasihkan ke kita (perpustakaan) itu bukunya bisa kita *upload* ke *eprints*, tetapi saat ini belum ada dosen yang melapor ke perpustakaan untuk di *upload* ke *eprints*. jadi fungsi *eprints* ini ialah untuk menghimpun hasil dari sivitas akademika uin raden fatah. *Slims* dan *eprints* itu merupakan fasilitas/aplikasi dari perpustakaan, *slims* untuk pencarian buku dan *eprints* untuk membaca isi dari jurnal-jurnal atau skripsi dari sivitas akademika sendiri

Pewawancara : Apakah isi dari *eprints* (skripsi, tesis, disertasi, jurnal, prosiding, pelajaran-pelajaran dosen) sudah lengkap?

Narasumber : Kalau skripsi alhamdulillah semuanya sudah kami *upload*, tapi kalau mau nya kami (pihak perpustakaan) itu jurnal penelitian dosen juga ada disini, tapi karena yang mengelola jurnal hasil penelitian itu kan lp2m jadi tidak bisa. Kami juga sering meminta ada sebagian penelitian dosen dikasihkan ke kami tetapi tidak setiap hasil penelitian itu bisa diberikan. Jadi kalau untuk jurnal, prosiding, tesis, disertasi, pelajaran-pelajaran dosen itu belum lengkap.

Palembang, 19 Februari 2018  
Kepala Perpustakaan UIN



Nurmalina, S. Ag. SS. M. Hum  
NIP. 197007052000032008

# **LAMPIRAN III**



Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital (*Elibrary*)  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

**Identitas Mahasiswa**

Nama : .....

NIM : .....

Jurusan : .....

Angkatan : .....

Jenis Kelamin : .....

**Pentunjuk Umum**

- a. *Elibrary* adalah sebuah perpustakaan digital yang dapat dengan mudah dikelola oleh pengguna untuk menemukan informasi penting dalam sebuah karya ilmiah, baik dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, makalah dosen, laporan penelitian, jurnal maupun buku.
- b. Untuk dapat mengakses *elibrary* ini, pengguna dapat menelusuri link <https://eprints.radenfatah.ac.id>
- c. Kajian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi *elibrary* UIN Raden Fatah Palembang.
- d. Anda mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon mengisi seluruh instrument ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya.
- e. Partisipasi Anda untuk mengisi instrument ini objektif sangat besar artinya bagi *elibrary* UIN Raden Fatah Palembang guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan kedepan.
- f. **Skala Tingkat Kepentingan** sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan. **Skala Tingkat Kepuasan** sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepuasan kualitas pelayanan.
- g. Berilah tanda centang (√) untuk jawaban yang anda pilih pada kolom yang tersedia, sesuai dengan nilai bobot skala (1-5) yang anda inginkan atau yang paling sesuai. Sebagai acuan dalam pemberian nilai atau bobot skala anda dapat melihat keterangan dibawah ini :

**Tingkat Kepentingan**

1	: Sangat Tidak Penting	(STP)
2	: Tidak Penting	(TP)
3	: Cukup Penting	(CP)
4	: Penting	(P)
5	: Sangat Penting	(SP)

**Tingkat Kepuasan**

1	: Sangat Tidak Puas	(STP)
2	: Tidak Puas	(TP)
3	: Cukup Puas	(CP)
4	: Puas	(P)
5	: Sangat Puas	(SP)

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )										
1. Bagaimana pendapat anda mengenai tampilan website <i>elibrary</i>										
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan dalam penggunaan website <i>elibrary</i> (website tidak terjadi <i>down</i> )										
3. Bagaimana pendapat anda mengenai isi dan materi yang ada dalam website <i>elibrary</i>										
4. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas menu yang ada pada website <i>elibrary</i>										

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kchandalan ( <i>Reliability</i> )										
1. Bagaimana pendapat anda mengenai proses pendaftaran anggota dalam <i>elibrary</i>										
2. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam mendownload materi yang dibutuhkan										
3. Bagaimana pendapat anda mengenai tata cara pelaksanaan atau prosedur dalam penggunaan website										
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan <i>elibrary</i> dalam proses pencarian informasi										

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (Importance)					Tingkat Kepuasan (Satisfaction)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )										
1. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap website dalam mengatasi masalah kesalahan penginputan data jurusan/fakultas/nim										

2. Bagaimana pendapat anda mengenai daya tanggap website dalam mengatasi error/kesalahan website										
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pencarian informasi dalam website <i>elibrary</i>										
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan akses website <i>elibrary</i>										

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )					Tingkat Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Jaminan ( <i>Assurance</i> )										
1. Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan data dalam website <i>elibrary</i>										
2. Bagaimana pendapat anda mengenai hasil pencarian jurnal/buku/skripsi/tugas akhir yang dapat di copy paste										
3. Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan informasi yang valid dalam website <i>elibrary</i>										
4. Apakah menurut anda website <i>elibrary</i> yang ada telah menyediakan seluruh jurnal/buku/skripsi/tugas akhir dengan lengkap										

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )					Tingkat Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empati ( <i>Empathy</i> )										
1. Bagaimana menurut anda terhadap kemudahan memperoleh informasi yang ada dalam website <i>elibrary</i>										
2. Apakah anda tertarik untuk menggunakan website ini secara terus menerus										
3. Apakah menurut anda website <i>elibrary</i> penting untuk digunakan										
4. Apakah menurut anda website perlu untuk dikembangkan dengan fitur yang lebih baik/inovasi										

## HASIL KUESIONER 60 RESPONDEN (TINGKAT KEPENTINGAN)

R	Tangibles					Realibility					Rensponsiveness					Assurance					Emphaty				
	A1	A2	A3	A4	T	A5	A6	A7	A8	T	A9	A10	A11	A12	T	A13	A14	A15	A16	T	A17	A18	A19	A20	T
1	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
3	5	3	4	2	14	4	4	2	3	13	2	4	2	4	12	3	2	3	2	10	4	3	5	5	17
4	3	4	3	5	15	2	3	3	3	11	4	3	5	3	15	3	5	3	5	16	5	3	4	3	15
5	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
7	1	3	3	3	10	3	4	3	2	12	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
8	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
9	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
10	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	2	3	4	2	11	3	2	4	4	13
11	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
12	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
13	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	1	4	5	3	13	3	3	4	5	15	4	2	4	4	14	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18	3	5	3	2	13	2	3	4	5	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	4	3	4	5	16
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
20	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
21	5	3	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	5	3	4	4	16
22	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
24	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17	4	4	5	5	18	5	5	3	3	16	3	3	4	3	13
25	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
27	3	4	4	4	15	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
28	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
29	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
31	4	4	4	3	15	4	5	3	5	17	3	4	5	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18
32	4	5	5	5	19	4	5	3	4	16	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	5	3	4	16
33	3	4	3	4	14	3	4	3	5	15	3	4	3	4	14	3	5	3	3	14	3	4	5	5	17
34	3	5	3	4	15	3	5	3	3	14	4	3	3	4	14	5	3	3	3	14	3	3	3	5	14
35	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
36	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11
37	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
38	5	3	3	4	15	4	3	4	4	15	4	2	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
39	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	3	3	5	15
40	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	3	3	5	16
41	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16
42	3	3	5	4	15	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	3	4	5	17
43	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
44	3	3	4	4	14	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
45	4	3	3	4	14	3	4	5	4	16	3	4	4	3	14	5	4	5	5	19	3	4	3	4	14

46	3	4	2	4	13	4	3	4	3	14	3	4	3	5	15	5	4	3	5	17	4	3	3	5	15
47	4	3	4	5	16	4	3	3	4	14	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
48	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
49	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	3	5	15
50	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
51	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
52	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
53	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15
54	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	3	4	5	17
55	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
56	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15
57	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14
58	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	2	2	5	14
59	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	3	5	5	18	4	4	5	5	18
60	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 60 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS**

		<b>Correlations</b>				
		A1	A2	A3	A4	TotalT
A1	Pearson Correlation	1	.212	.333**	.339**	.665**
	Sig. (2-tailed)		.105	.009	.008	.000
	N	60	60	60	60	60
A2	Pearson Correlation	.212	1	.450**	.462**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.105		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A3	Pearson Correlation	.333**	.450**	1	.500**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A4	Pearson Correlation	.339**	.462**	.500**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalT	Pearson Correlation	.665**	.706**	.774**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**Gambar 1.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *tangibles*

		<b>Correlations</b>				
		A5	A6	A7	A8	TotalR
A5	Pearson Correlation	1	.480**	.528**	.398**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000
	N	60	60	60	60	60
A6	Pearson Correlation	.480**	1	.295*	.354**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.022	.006	.000
	N	60	60	60	60	60
A7	Pearson Correlation	.528**	.295*	1	.509**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A8	Pearson Correlation	.398**	.354**	.509**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalR	Pearson Correlation	.795**	.710**	.771**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

N	60	60	60	60	60
---	----	----	----	----	----

**Gambar 2.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	TotalRE
A9	Pearson Correlation	1	.518**	.484**	.334**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.009	.000
	N	60	60	60	60	60
A10	Pearson Correlation	.518**	1	.473**	.565**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A11	Pearson Correlation	.484**	.473**	1	.571**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A12	Pearson Correlation	.334**	.565**	.571**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalRE	Pearson Correlation	.741**	.822**	.803**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**Gambar 3.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	TotalAS
A13	Pearson Correlation	1	.473**	.478**	.573**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A14	Pearson Correlation	.473**	1	.398**	.555**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A15	Pearson Correlation	.478**	.398**	1	.657**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A16	Pearson Correlation	.573**	.555**	.657**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalAS	Pearson Correlation	.797**	.759**	.779**	.868**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	60	60	60	60	60

**Gambar 4.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *assurance*

		Correlations				
		A17	A18	A19	A20	TotalE
A17	Pearson Correlation	1	.364**	.413**	.519**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.004	.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A18	Pearson Correlation	.364**	1	.576**	.291 <sup>†</sup>	.765**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.024	.000
	N	60	60	60	60	60
A19	Pearson Correlation	.413**	.576**	1	.387**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.002	.000
	N	60	60	60	60	60
A20	Pearson Correlation	.519**	.291 <sup>†</sup>	.387**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.002		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalE	Pearson Correlation	.736**	.765**	.803**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**Gambar 5.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *empathy*



**HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 60 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	4

**Gambar 6.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel tangibles*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	4

**Gambar 7.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel reliability*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

**Gambar 8.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel responsiveness*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

**Gambar 9.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel assurance*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	4

**Gambar 10.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel empathy*

## HASIL KUESIONER 60 RESPONDEN (TINGKAT KEPUASAN)

R	Tangibles					Realibility					Rensponsiveness					Assurance					Emphaty				
	A1	A2	A3	A4	T	A5	A6	A7	A8	T	A9	A10	A11	A12	T	A13	A14	A15	A16	T	A17	A18	A19	A20	T
1	3	3	2	4	12	3	4	2	3	12	3	4	4	4	15	3	4	2	3	12	4	3	3	4	14
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	2	3	3	4	12
3	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
4	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	5	5	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15
7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	4	12	4	3	3	2	12	3	4	3	3	13
8	4	4	3	4	15	4	5	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	4	3	3	3	13
9	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10
10	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	2	4	4	13	3	4	3	4	14	5	5	3	3	16
11	2	3	3	4	12	4	3	4	3	14	4	5	3	3	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
12	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13
13	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19
14	4	3	2	4	13	3	2	5	5	15	3	3	4	5	15	5	3	5	2	15	2	3	5	4	14
15	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	5	3	4	4	16	4	5	5	4	18
16	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	5	3	4	4	16	4	5	5	4	18
17	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14
18	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
19	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
20	3	4	4	4	15	3	3	3	5	14	3	4	3	3	13	5	3	3	2	13	3	3	4	5	15
21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	2	3	4	3	12	3	4	4	3	14
22	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	5	3	15	3	4	3	4	14
23	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	2	4	12	3	4	4	4	15
24	3	2	1	4	10	1	3	3	3	10	3	3	2	2	10	1	2	2	3	8	1	1	2	2	6
25	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	5	5	4	17	5	4	3	4	16
26	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
27	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17	3	3	1	1	8	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12
28	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
29	3	3	2	2	10	4	3	3	5	15	5	5	5	5	20	4	5	4	3	16	5	3	4	5	17
30	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	2	13	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14
31	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
32	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	3	5	5	16
33	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13
34	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	2	5	14	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13
35	4	5	3	5	17	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
36	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	3	2	3	2	10	1	3	1	3	8	3	5	5	5	18
37	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
38	3	3	5	4	15	4	4	3	5	16	4	4	4	3	15	4	5	4	3	16	3	5	3	4	15
39	3	3	4	3	13	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	1	3	1	2	7	3	5	5	5	18
40	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
41	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
42	3	3	3	4	13	2	3	3	2	10	2	3	3	4	12	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14
43	4	3	3	4	14	2	3	3	4	12	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	5	1	1	10
44	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15

46	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	3	3	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
47	3	4	5	3	15	2	1	3	3	9	4	4	3	4	15	5	4	3	3	15	2	3	2	2	9
48	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
49	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	5	4	3	3	15	4	3	3	5	15	4	4	3	3	14
50	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
51	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12
52	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
54	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	3	4	2	13	3	3	3	2	11
55	3	4	3	4	14	3	4	4	5	16	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13
56	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12
57	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	4	2	12	4	3	3	2	12
58	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 60 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS**

		<b>Correlations</b>				
		A1	A2	A3	A4	TotalT
A1	Pearson Correlation	1	.713**	.455**	.678**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A2	Pearson Correlation	.713**	1	.602**	.715**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A3	Pearson Correlation	.455**	.602**	1	.461**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A4	Pearson Correlation	.678**	.715**	.461**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalT	Pearson Correlation	.831**	.904**	.769**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**Gambar 11.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *tangibles*

		<b>Correlations</b>				
		A5	A6	A7	A8	TotalR
A5	Pearson Correlation	1	.642**	.505**	.431**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
A6	Pearson Correlation	.642**	1	.350**	.532**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A7	Pearson Correlation	.505**	.350**	1	.376**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.003	.000
	N	60	60	60	60	60
A8	Pearson Correlation	.431**	.532**	.376**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalR	Pearson Correlation	.831**	.840**	.684**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

N	60	60	60	60	60
---	----	----	----	----	----

**Gambar 12.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	TotalRE
A9	Pearson Correlation	1	.656**	.222	.130	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000	.088	.323	.000
	N	60	60	60	60	60
A10	Pearson Correlation	.656**	1	.298*	.204	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.021	.117	.000
	N	60	60	60	60	60
A11	Pearson Correlation	.222	.298*	1	.596**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.088	.021		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A12	Pearson Correlation	.130	.204	.596**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.323	.117	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalRE	Pearson Correlation	.675**	.743**	.748**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**Gambar 13.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	TotalAS
A13	Pearson Correlation	1	.399**	.522**	.263*	.763**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.043	.000
	N	60	60	60	60	60
A14	Pearson Correlation	.399**	1	.432**	.541**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A15	Pearson Correlation	.522**	.432**	1	.242	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.062	.000
	N	60	60	60	60	60
A16	Pearson Correlation	.263*	.541**	.242	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.062		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalAS	Pearson Correlation	.763**	.770**	.752**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**Gambar 14.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *assurance*

		Correlations				
		A17	A18	A19	A20	TotalE
A17	Pearson Correlation	1	.528**	.328*	.412**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
A18	Pearson Correlation	.528**	1	.415**	.474**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A19	Pearson Correlation	.328*	.415**	1	.775**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
A20	Pearson Correlation	.412**	.474**	.775**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TotalE	Pearson Correlation	.715**	.767**	.804**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

**Gambar 15.** Hasil uji validitas 60 responden variabel *empathy*

**HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 60 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	4

**Gambar 16.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel tangibles*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	4

**Gambar 17.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel reliability*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.682	4

**Gambar 18.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel responsiveness*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.719	4

**Gambar 19.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel assurance*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

**Gambar 20.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel empathy*

## HASIL KUESIONER 377 RESPONDEN (TINGKAT KEPENTINGAN)

R	Tangibles				T	Realibility				T	Rensponsiveness				T	Assurance				T	Emphaty				T
	A1	A2	A3	A4		A5	A6	A7	A8		A9	A10	A11	A12		A13	A14	A15	A16		A17	A18	A19	A20	
1	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
3	5	3	4	2	14	4	4	2	3	13	2	4	2	4	12	3	2	3	2	10	4	3	5	5	17
4	3	4	3	5	15	2	3	3	3	11	4	3	5	3	15	3	5	3	5	16	5	3	4	3	15
5	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
7	1	3	3	3	10	3	4	3	2	12	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
8	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
9	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
10	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	2	3	4	2	11	3	2	4	4	13
11	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
12	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
13	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	1	4	5	3	13	3	3	4	5	15	4	2	4	4	14	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
18	3	5	3	2	13	2	3	4	5	14	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	4	3	4	5	16
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
20	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
21	5	3	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	5	3	4	4	16
22	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
24	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17	4	4	5	5	18	5	5	3	3	16	3	3	4	3	13
25	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
27	3	4	4	4	15	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
28	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
29	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
31	4	4	4	3	15	4	5	3	5	17	3	4	5	4	16	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18
32	4	5	5	5	19	4	5	3	4	16	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	5	3	4	16
33	3	4	3	4	14	3	4	3	5	15	3	4	3	4	14	3	5	3	3	14	3	4	5	5	17
34	3	5	3	4	15	3	5	3	3	14	4	3	3	4	14	5	3	3	3	14	3	3	3	5	14
35	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
36	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11
37	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
38	5	3	3	4	15	4	3	4	4	15	4	2	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
39	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	3	3	5	15
40	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	3	3	5	16
41	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16
42	3	3	5	4	15	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	3	4	5	17
43	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18
44	3	3	4	4	14	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
45	4	3	3	4	14	3	4	5	4	16	3	4	4	3	14	5	4	5	5	19	3	4	3	4	14
46	3	4	2	4	13	4	3	4	3	14	3	4	3	5	15	5	4	3	5	17	4	3	3	5	15



47	4	3	4	5	16	4	3	3	4	14	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
48	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
49	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	3	5	15
50	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
51	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
52	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
53	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15
54	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	3	4	5	17
55	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
56	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15
57	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	3	3	4	14
58	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	2	2	5	14
59	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	3	5	5	18	4	4	5	5	18
60	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
61	3	4	5	4	16	4	3	4	5	16	3	3	4	5	15	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14
62	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
63	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	3	5	4	17	5	4	4	5	18
64	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13
65	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	3	5	3	5	16	3	5	5	5	18
66	3	4	4	3	14	3	4	5	4	16	3	3	3	4	13	3	4	5	4	16	3	3	3	3	12
67	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
68	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18
69	3	3	4	3	13	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12	3	5	3	4	15	3	5	5	5	18
70	4	4	4	5	17	3	5	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	3	3	14	5	2	5	4	16
71	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
72	4	3	4	3	14	2	3	3	4	12	4	5	4	3	16	3	4	3	4	14	3	5	5	5	18
73	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
74	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	5	4	15
75	3	4	4	2	13	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	5	4	15
76	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	3	4	5	5	17
77	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
78	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	3	3	14
79	3	3	2	2	10	4	3	3	5	15	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	3	4	5	17
80	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
81	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	3	3	2	2	10	2	4	3	4	13	3	4	3	4	14
82	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
83	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	5	4	4	3	16
84	2	3	3	4	12	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
85	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
86	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	4	5	3	15	2	3	4	4	13
87	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
88	5	4	3	5	17	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	3	4	17	4	4	5	5	18
89	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	5	16	3	4	3	3	13
90	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	5	3	3	4	15
91	3	4	4	4	15	3	5	4	5	17	5	5	4	4	18	5	4	3	5	17	5	3	5	5	18
92	4	3	5	5	17	5	3	4	5	17	4	3	5	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19
93	4	3	5	5	17	5	3	4	5	17	4	3	5	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
94	3	3	2	3	11	3	2	4	4	13	3	3	3	3	12	5	3	3	2	13	2	3	5	3	13
95	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19
96	4	5	5	5	19	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	3	5	5	4	17	5	5	5	5	20

97	4	5	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	3	3	5	15
98	5	3	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	5	4	16
99	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	3	4	5	16
100	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	4	3	4	5	16
101	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17
102	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	3	3	5	15
103	3	4	5	3	15	3	5	3	5	16	3	4	2	2	11	4	3	5	3	15	4	3	3	5	15
104	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	5	3	3	15	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15
105	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	5	3	4	17	4	3	3	5	15	4	2	4	5	15
106	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
107	4	4	5	3	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	5	3	4	15	3	3	5	4	15
108	3	4	3	3	13	2	4	3	5	14	5	3	3	2	13	5	3	4	3	15	2	3	4	5	14
109	3	4	2	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	4	5	3	15	3	4	3	4	14
110	5	3	5	2	15	3	3	5	3	14	4	3	3	3	13	3	5	3	4	15	4	4	4	3	15
111	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
112	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	3	4	5	16
113	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	4	3	3	5	15
114	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	3	5	5	18
115	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15
116	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	4	3	4	5	16
117	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	4	3	4	5	16
118	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	4	3	3	5	15
119	4	4	3	4	15	4	5	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15
120	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15	3	3	3	4	13
121	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
122	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
123	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	3	3	5	5	16	3	3	3	3	12	4	4	5	5	18
124	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	5	15
125	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
126	4	4	4	3	15	3	4	2	3	12	3	2	4	3	12	3	4	2	3	12	4	2	3	4	13
127	4	4	3	5	16	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18
128	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18
129	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
130	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
131	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19
132	4	2	2	3	11	5	3	5	4	17	5	4	5	3	17	3	4	4	5	16	4	5	4	4	17
133	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
134	5	4	5	4	18	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	5	4	4	3	16	5	5	4	5	19
135	4	4	5	5	18	3	5	3	4	15	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	5	4	3	16
136	4	4	5	4	17	5	5	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
137	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14
138	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
139	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14
140	3	2	2	3	10	3	4	3	2	12	4	3	2	4	13	4	3	4	3	14	4	3	2	3	12
141	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	2	4	4	14
142	4	3	4	3	14	3	4	5	3	15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
143	3	4	3	3	13	3	4	5	4	16	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14
144	4	3	4	3	14	3	4	5	4	16	5	4	4	3	16	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
145	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18
146	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	5	4	3	3	15	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19

147	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	5	3	3	15	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17
148	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
149	3	5	4	4	16	3	4	4	4	15	5	3	3	3	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
150	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19
151	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
152	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14
153	4	3	4	5	16	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	2	3	2	3	10	3	4	3	4	14
154	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	2	3	4	12	3	2	3	5	13
155	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	2	3	4	12
156	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
157	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
158	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15
159	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13
160	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
161	4	3	4	3	14	3	4	2	3	12	4	2	4	3	13	4	3	2	3	12	3	2	3	3	11
162	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
163	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
164	4	3	5	3	15	4	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
165	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	5	4	3	4	16	4	3	2	3	12
166	3	4	2	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	2	5	3	13
167	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	5	15	3	2	4	3	12	3	3	3	4	13
168	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
169	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
170	3	4	3	4	14	3	4	4	5	16	3	5	3	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
171	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16	4	3	3	3	13
172	3	5	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14
173	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	5	4	4	17	4	3	3	4	14
174	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
175	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	5	15	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14
176	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
177	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
178	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	5	3	4	3	15	3	2	3	4	12
179	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	2	2	5	12
180	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	4	3	12	3	4	3	3	13
181	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
182	5	3	4	5	17	4	2	4	5	15	3	4	5	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16
183	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	3	3	14
184	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
185	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	2	2	12
186	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	3	3	3	13
187	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
188	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	4	5	5	5	19	5	3	2	5	15
189	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15
190	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
191	4	4	5	4	17	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16
192	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
193	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
194	4	3	3	3	13	3	3	4	5	15	3	4	3	5	15	4	3	4	4	15	3	2	2	4	11
195	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	5	4	3	17	4	4	4	5	17
196	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19

197	3	5	5	3	16	5	4	5	5	19	5	5	3	4	17	5	5	3	5	18	3	5	5	5	18
198	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
199	3	3	3	3	12	5	5	5	3	18	3	3	3	5	14	5	3	4	3	15	3	5	3	5	16
200	3	4	3	4	14	3	5	4	4	16	3	3	5	5	16	5	4	4	4	17	3	3	3	5	14
201	4	5	4	4	17	5	3	4	5	17	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	4	2	3	4	13
202	5	5	3	3	16	2	2	3	4	11	3	3	3	4	13	4	5	5	5	19	3	5	5	5	18
203	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
204	4	3	4	5	16	3	5	3	4	15	3	4	5	4	16	5	5	3	5	18	5	4	5	4	18
205	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
206	3	4	2	3	12	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	2	2	5	4	13
207	4	3	5	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15	5	5	5	4	19
208	4	3	5	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	5	3	4	3	15	5	5	5	5	20
209	5	5	3	2	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	5	4	5	3	17	3	5	5	5	18
210	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	5	4	5	5	19
211	3	3	4	5	15	4	4	5	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	5	15	4	3	4	5	16
212	5	3	5	5	18	5	4	4	5	18	3	3	5	4	15	4	5	5	5	19	3	5	5	4	17
213	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	3	5	3	15	5	4	5	5	19
214	5	3	4	4	16	4	5	3	5	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
215	5	4	5	3	17	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
216	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	5	3	15	3	3	3	3	12
217	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
218	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14
219	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12
220	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
221	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
222	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
223	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
224	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	3	4	5	3	15	3	4	2	3	12
225	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14
226	3	4	4	5	16	3	5	4	5	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	5	5	5	18
227	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	5	4	3	4	16	4	4	3	4	15	3	3	5	3	14
228	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
229	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
230	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
231	4	3	2	3	12	4	3	3	2	12	2	2	1	1	6	1	1	1	3	6	1	3	3	3	10
232	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	5	5	4	4	18	4	3	4	3	14
233	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	4	2	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14
234	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
235	4	5	3	5	17	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
236	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	5	1	3	2	11	3	4	5	5	17
237	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12
238	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
239	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
240	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	3	5	4	16	4	5	4	3	16	4	4	5	4	17
241	4	5	3	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
242	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
243	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
244	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
245	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	3	5	17	5	4	5	4	18
246	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	3	3	3	5	14

247	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	4	5	19
248	3	4	3	4	14	2	3	4	3	12	1	3	3	4	11	4	4	1	4	13	3	1	3	4	11
249	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	5	4	3	3	15	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
250	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
251	4	4	2	2	12	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
252	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
253	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
254	3	4	3	3	13	4	5	3	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17
255	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
256	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
257	4	4	4	4	16	3	2	4	3	12	3	4	4	4	15	2	3	4	3	12	4	2	3	1	10
258	5	5	3	5	18	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20
259	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
260	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
261	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
262	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	5	3	4	3	15	3	2	3	4	12
263	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	2	2	5	12
264	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	4	3	12	3	4	3	3	13
265	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
266	5	3	4	5	17	4	2	4	5	15	3	4	5	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16
267	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	3	3	14
268	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
269	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	2	2	12
270	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	3	3	3	13
271	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
272	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	4	5	5	5	19	5	3	2	5	15
273	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15
274	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
275	4	4	5	4	17	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16
276	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
277	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
278	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
279	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
280	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	3	5	4	16	4	5	4	3	16	4	4	5	4	17
281	4	5	3	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
282	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
283	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
284	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
285	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	3	5	17	5	4	5	4	18
286	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	3	3	3	5	14
287	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	4	5	19
288	3	4	3	4	14	2	3	4	3	12	1	3	3	4	11	4	4	1	4	13	3	1	3	4	11
289	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	5	4	3	3	15	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
290	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	3	5	3	15	5	4	5	5	19
291	5	3	4	4	16	4	5	3	5	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
292	5	4	5	3	17	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
293	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	5	3	15	3	3	3	3	12
294	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
295	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14
296	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12

297	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
298	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
299	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
300	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	2	2	3	3	10
301	4	4	3	2	13	3	4	4	4	15	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
302	3	2	3	4	12	2	4	3	4	13	4	4	4	4	16	5	5	3	5	18	5	4	3	4	16
303	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
304	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	3	3	11
305	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15
306	3	4	3	4	14	3	5	4	4	16	3	3	5	5	16	5	4	4	3	16	3	3	3	5	14
307	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16	2	3	3	3	11	4	3	3	4	14
308	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13
309	3	5	3	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	2	1	11	3	4	4	5	16
310	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	4	4	2	13	3	5	4	4	16
311	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	3	4	4	5	16
312	4	3	3	3	13	2	2	3	4	11	2	4	3	4	13	4	3	2	2	11	3	2	3	4	12
313	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
314	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	2	3	12
315	3	4	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
316	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19
317	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	4	3	3	2	12	4	3	3	4	14	3	3	4	2	12
318	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	3	2	3	4	12	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11
319	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16
320	2	4	3	3	12	3	3	4	4	14	3	2	3	4	12	3	3	3	1	10	4	2	3	3	12
321	3	3	4	3	13	4	3	2	3	12	3	2	3	4	12	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11
322	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10
323	3	5	4	4	16	3	4	4	4	15	5	3	3	3	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
324	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19
325	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
326	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14
327	4	3	4	5	16	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	2	3	2	3	10	3	4	3	4	14
328	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	2	3	4	12	3	2	3	5	13
329	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	2	3	4	12
330	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
331	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14
332	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15
333	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13
334	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
335	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16
336	2	4	3	3	12	3	3	4	4	14	3	2	3	4	12	3	3	3	1	10	4	2	3	3	12
337	3	3	4	3	13	4	3	2	3	12	3	2	3	4	12	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11
338	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10
339	3	5	4	4	16	3	4	4	4	15	5	3	3	3	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
340	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19
341	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
342	3	4	2	3	12	3	2	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	2	2	5	4	13
343	4	3	5	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15	5	5	5	4	19
344	4	3	5	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	5	3	4	3	15	5	5	5	5	20
345	5	5	3	2	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	5	4	5	3	17	3	5	5	5	18
346	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	5	4	5	5	19

347	3	3	4	5	15	4	4	5	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	5	15	4	3	4	5	16
348	5	3	5	5	18	5	4	4	5	18	3	3	5	4	15	4	5	5	5	19	3	5	5	4	17
349	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	3	5	3	15	5	4	5	5	19
350	5	3	4	4	16	4	5	3	5	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
351	5	4	5	3	17	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
352	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	5	3	15	3	3	3	3	12
353	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
354	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14
355	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12
356	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
357	3	5	3	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	2	1	11	3	4	4	5	16
358	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	4	4	2	13	3	5	4	4	16
359	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	3	4	4	5	16
360	4	3	3	3	13	2	2	3	4	11	2	4	3	4	13	4	3	2	2	11	3	2	3	4	12
361	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
362	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	2	3	12
363	3	4	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
364	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19
365	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	4	3	3	2	12	4	3	3	4	14	3	3	4	2	12
366	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	3	2	3	4	12	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11
367	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16
368	2	4	3	3	12	3	3	4	4	14	3	2	3	4	12	3	3	3	1	10	4	2	3	3	12
369	3	3	4	3	13	4	3	2	3	12	3	2	3	4	12	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11
370	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10
371	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	3	4	3	3	13	4	3	2	2	11	3	3	3	3	12
372	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
373	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13
374	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	2	3	3	4	12	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
375	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	2	12	4	2	3	2	11	2	3	2	3	10
376	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
377	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 377 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS**

		<b>Correlations</b>				
		A1	A2	A3	A4	TotalT
A1	Pearson Correlation	1	.227**	.458**	.339**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A2	Pearson Correlation	.227**	1	.247**	.361**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A3	Pearson Correlation	.458**	.247**	1	.427**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A4	Pearson Correlation	.339**	.361**	.427**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalT	Pearson Correlation	.707**	.636**	.755**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 21.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *tangibles*

		<b>Correlations</b>				
		A5	A6	A7	A8	TotalR
A5	Pearson Correlation	1	.370**	.404**	.307**	.703**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A6	Pearson Correlation	.370**	1	.364**	.459**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A7	Pearson Correlation	.404**	.364**	1	.394**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A8	Pearson Correlation	.307**	.459**	.394**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalR	Pearson Correlation	.703**	.757**	.733**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377



**Gambar 22.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	TotalRE
A9	Pearson Correlation	1	.483**	.460**	.311**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A10	Pearson Correlation	.483**	1	.489**	.455**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A11	Pearson Correlation	.460**	.489**	1	.572**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A12	Pearson Correlation	.311**	.455**	.572**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalRE	Pearson Correlation	.730**	.789**	.815**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 23.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	TotalAS
A13	Pearson Correlation	1	.333**	.440**	.354**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A14	Pearson Correlation	.333**	1	.379**	.514**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A15	Pearson Correlation	.440**	.379**	1	.413**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A16	Pearson Correlation	.354**	.514**	.413**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalAS	Pearson Correlation	.702**	.751**	.749**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 24.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *assurance*

		Correlations				
		A17	A18	A19	A20	TotalE
A17	Pearson Correlation	1	.375**	.429**	.440**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A18	Pearson Correlation	.375**	1	.518**	.400**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A19	Pearson Correlation	.429**	.518**	1	.533**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A20	Pearson Correlation	.440**	.400**	.533**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalE	Pearson Correlation	.718**	.756**	.815**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 25.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *empathy*

**HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 377 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPENTINGAN) MENGGUNAKAN SPSS**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	4

**Gambar 26.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel tangibles*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.713	4

**Gambar 27.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel reliability*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

**Gambar 28.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel responsiveness*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	4

**Gambar 29.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel assurance*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	4

**Gambar 30.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel empathy*

HASIL KUESIONER 377 RESPONDEN (TINGKAT KEPUASAN)

R	Tangibles					Realibility					Rensponsiveness					Assurance					Emphaty				
	A1	A2	A3	A4	T	A5	A6	A7	A8	T	A9	A10	A11	A12	T	A13	A14	A15	A16	T	A17	A18	A19	A20	T
1	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	3	4	16	3	3	5	3	14
2	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19
3	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	5	5	5	19	4	4	3	3	14
4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	5	5	5	19
7	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	5	5	5	5	20
8	4	3	4	5	16	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
9	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
10	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13
11	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	2	3	3	11	3	3	5	3	14
12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
13	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13
14	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	3	4	3	2	12	3	4	3	4	14
15	4	4	5	3	16	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	3	4	4	4	15
16	2	2	2	1	7	2	1	3	2	8	3	1	3	3	10	2	3	2	1	8	3	2	3	3	11
17	3	3	4	4	14	4	4	5	4	17	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
18	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	2	4	12	3	4	5	5	17
19	3	4	3	2	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	2	11	3	3	5	2	13
20	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	5	3	4	3	15	3	4	4	4	15
21	4	4	5	4	17	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	5	3	4	3	15	3	4	4	3	14
22	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	2	2	3	3	10
23	4	4	3	2	13	3	4	4	4	15	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
24	3	2	3	4	12	2	4	3	4	13	4	4	4	4	16	5	5	3	5	18	5	4	3	4	16
25	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
26	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	3	4	4	3	14	2	3	3	3	11
27	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15
28	3	4	3	4	14	3	5	4	4	16	3	3	5	5	16	5	4	4	3	16	3	3	3	5	14
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	4	5	16	2	3	3	3	11	4	3	3	4	14
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13
31	3	5	3	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	2	1	11	3	4	4	5	16
32	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	4	4	2	13	3	5	4	4	16
33	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	3	4	4	5	16
34	4	3	3	3	13	2	2	3	4	11	2	4	3	4	13	4	3	2	2	11	3	2	3	4	12
35	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
36	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	2	3	12
37	3	4	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19
39	3	4	3	3	13	3	3	2	2	10	4	3	3	2	12	4	3	3	4	14	3	3	4	2	12
40	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	3	2	3	4	12	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16
42	2	4	3	3	12	3	3	4	4	14	3	2	3	4	12	3	3	3	1	10	4	2	3	3	12
43	3	3	4	3	13	4	3	2	3	12	3	2	3	4	12	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11
44	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	2	2	10
45	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	3	4	3	3	13	4	3	2	2	11	3	3	3	3	12
46	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

47	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13
48	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	2	3	3	4	12	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
49	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	3	4	3	2	12	4	2	3	2	11	2	3	2	3	10
50	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
51	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
52	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14
53	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
54	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	3	3	2	3	11
55	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	2	2	11
56	3	4	3	3	13	3	3	4	2	12	3	2	3	4	12	3	4	3	2	12	4	2	3	2	11
57	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12
58	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
59	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	2	4	3	3	12	4	3	4	3	14
60	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
61	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	2	3	4	5	14	3	4	3	4	14
62	2	3	3	3	11	2	3	3	4	12	4	4	3	4	15	4	4	3	2	13	2	2	4	3	11
63	4	3	3	4	14	4	4	3	2	13	3	2	4	3	12	4	3	2	2	11	4	3	3	2	12
64	4	3	3	4	14	3	3	2	4	12	3	2	3	3	11	3	3	4	2	12	3	3	2	2	10
65	3	3	4	4	14	4	4	2	2	12	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	4	3	3	3	13
66	4	3	3	4	14	4	4	2	2	12	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	4	3	3	2	12
67	4	3	3	3	13	4	4	2	2	12	3	2	3	3	11	4	2	3	2	11	4	3	3	3	13
68	4	4	3	3	14	4	4	2	3	13	3	3	3	2	11	4	4	3	2	13	3	3	3	3	12
69	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	1	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
70	4	3	3	4	14	4	4	2	3	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	4	3	3	4	14
71	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
72	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	3	2	3	4	12	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
73	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	4	3	2	12	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15
74	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
75	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	2	2	3	2	9
76	3	2	3	2	10	3	2	2	3	10	2	3	4	3	12	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10
77	3	4	3	4	14	2	2	4	3	11	2	3	4	4	13	4	3	4	2	13	3	4	4	4	15
78	3	4	3	2	12	3	3	2	4	12	2	3	2	5	12	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
79	4	3	4	3	14	4	3	2	3	12	3	4	5	3	15	3	2	3	4	12	2	3	3	2	10
80	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	3	4	4	3	14	4	4	3	2	13	2	3	3	4	12
81	3	4	3	2	12	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	3	2	4	13	3	4	4	3	14
82	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	5	3	4	16	4	5	4	4	17	5	4	5	3	17
83	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	2	2	3	4	11	3	2	4	2	11	3	3	4	4	14
84	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	3	2	3	2	10	3	3	4	4	14
85	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	3	4	3	3	13	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17
86	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	5	4	3	3	15	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19
87	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18
88	3	2	2	3	10	3	2	3	2	10	3	2	4	3	12	4	3	4	3	14	3	2	3	3	11
89	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	4	12	4	3	2	3	12	3	2	3	4	12
90	4	3	4	4	15	4	4	3	2	13	3	2	3	4	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11
91	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
92	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14
93	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
94	3	3	2	3	11	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
95	2	2	5	2	11	1	3	5	3	12	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	2	2	2	1	7
96	3	4	2	3	12	2	1	3	4	10	2	3	3	4	12	3	4	5	3	15	3	2	4	5	14

97	3	4	3	3	13	2	4	3	5	14	5	3	4	3	15	5	3	4	3	15	2	3	2	3	10
98	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	3	5	4	16	4	3	4	3	14
100	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
101	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	5	4	3	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
102	3	4	5	2	14	3	5	3	3	14	4	3	2	2	11	4	3	5	3	15	4	3	3	5	15
103	3	2	3	2	10	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13
104	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13
105	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	4	4	3	14	3	2	3	2	10	3	4	3	3	13
106	3	3	3	4	13	4	4	2	3	13	3	3	4	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	3	10
107	4	3	2	3	12	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	1	2	8	3	4	3	3	13
108	4	3	3	3	13	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
109	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	3	2	3	11
110	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13
111	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17	4	4	5	4	17	4	4	5	3	16
112	3	4	5	5	17	3	4	3	5	15	4	5	3	5	17	4	3	5	3	15	3	5	4	4	16
113	5	5	4	5	19	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	5	5	4	3	17	3	5	4	4	16
114	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
115	2	1	1	2	6	5	3	5	4	17	3	3	5	2	13	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15
116	3	4	5	3	15	4	5	3	5	17	4	5	5	5	19	4	5	5	3	17	3	5	4	5	17
117	3	4	5	3	15	3	4	4	5	16	4	5	5	5	19	3	4	3	4	14	4	4	5	5	18
118	3	4	5	2	14	4	5	3	5	17	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	3	5	4	5	17
119	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
120	3	4	3	5	15	3	4	4	5	16	3	3	5	5	16	3	4	4	5	16	5	4	4	5	18
121	3	3	2	4	12	3	4	2	3	12	3	4	4	4	15	3	4	2	3	12	4	3	3	4	14
122	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	2	3	3	4	12
123	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
124	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	5	5	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
125	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13
126	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15
127	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	4	12	4	3	3	2	12	3	4	3	3	13
128	4	4	3	4	15	4	5	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	4	3	3	3	13
129	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10
130	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	2	4	4	13	3	4	3	4	14	5	5	3	3	16
131	2	3	3	4	12	4	3	4	3	14	4	5	3	3	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
132	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13
133	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19
134	4	3	2	4	13	3	2	5	5	15	3	3	4	5	15	5	3	5	2	15	2	3	5	4	14
135	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	5	3	4	4	16	4	5	5	4	18
136	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	5	3	4	4	16	4	5	5	4	18
137	3	3	4	3	13	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14
138	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14
139	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
140	3	4	4	4	15	3	3	3	5	14	3	4	3	3	13	5	3	3	2	13	3	3	4	5	15
141	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	2	3	4	3	12	3	4	4	3	14
142	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	5	3	15	3	4	3	4	14
143	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	2	4	12	3	4	4	4	15
144	3	2	1	4	10	1	3	3	3	10	3	3	2	2	10	1	2	2	3	8	1	1	2	2	6
145	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	5	5	4	17	5	4	3	4	16
146	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19

147	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17	3	3	1	1	8	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12
148	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
149	3	3	2	2	10	4	3	3	5	15	5	5	5	5	20	4	5	4	3	16	5	3	4	5	17
150	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	2	13	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14
151	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
152	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	3	5	5	16
153	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13
154	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	2	5	14	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13
155	4	5	3	5	17	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
156	3	3	2	3	11	3	2	4	3	12	3	2	3	2	10	1	3	1	3	8	3	5	5	5	18
157	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
158	3	3	5	4	15	4	4	3	5	16	4	4	4	3	15	4	5	4	3	16	3	5	3	4	15
159	3	3	4	3	13	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	1	3	1	2	7	3	5	5	5	18
160	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
161	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
162	3	3	3	4	13	2	3	3	2	10	2	3	3	4	12	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14
163	4	3	3	4	14	2	3	3	4	12	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	5	1	1	10
164	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
165	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
166	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	3	3	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
167	3	4	5	3	15	2	1	3	3	9	4	4	3	4	15	5	4	3	3	15	2	3	2	2	9
168	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
169	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	5	4	3	3	15	4	3	3	5	15	4	4	3	3	14
170	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
171	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	2	13	3	3	3	3	12
172	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
173	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
174	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	3	4	2	13	3	3	3	2	11
175	3	4	3	4	14	3	4	4	5	16	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13
176	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	3	4	2	12	3	3	3	3	12
177	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	4	2	12	4	3	3	2	12
178	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
179	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
180	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
181	4	5	5	5	19	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
182	4	5	4	5	18	2	5	5	3	15	5	3	4	4	16	4	5	4	3	16	4	5	3	5	17
183	4	4	5	5	18	3	4	2	2	11	3	2	5	1	11	5	4	2	4	15	2	4	2	4	12
184	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	2	4	4	2	12	3	4	4	3	14
185	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	4	2	2	11	4	4	3	5	16
186	3	4	3	4	14	4	4	2	3	13	3	3	3	3	12	2	3	4	2	11	3	3	4	4	14
187	4	5	2	3	14	4	4	3	3	14	2	2	2	3	9	3	3	1	2	9	3	3	3	4	13
188	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	2	2	4	11	3	3	4	2	12	4	3	3	3	13
189	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14
190	4	3	2	3	12	3	3	2	4	12	3	2	2	2	9	4	3	4	4	15	3	4	4	5	16
191	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
192	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8
193	4	4	4	4	16	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
194	3	5	3	3	14	3	5	3	3	14	4	5	5	4	18	4	3	5	4	16	3	3	4	5	15
195	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	5	4	16
196	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	4	1	2	4	11	1	2	1	3	7	3	1	2	3	9

197	4	4	4	2	14	5	5	3	5	18	3	4	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17
198	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	1	4	4	13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
199	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17
200	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
201	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
202	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	2	13	4	3	4	3	14
203	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12
204	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	3	2	12	4	3	4	3	14
205	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
206	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	4	3	4	3	14
207	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	3	2	11
208	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	3	3	3	4	13
209	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	4	4	3	3	14
210	2	5	4	4	15	2	4	4	5	15	2	2	3	3	10	4	4	4	3	15	3	2	2	5	12
211	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11
212	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
213	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	4	4	2	13	3	2	3	3	11
214	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
215	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
216	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
217	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
218	2	2	3	3	10	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	2	2	4	4	12
219	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
220	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	2	3	3	12	4	3	3	2	12	3	2	4	4	13
221	1	3	4	4	12	3	4	4	2	13	3	3	3	4	13	2	3	4	4	13	4	4	3	4	15
222	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
223	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11
224	4	3	3	2	12	4	5	3	2	14	4	5	5	3	17	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15
225	3	2	3	5	13	3	4	1	4	12	3	4	3	5	15	4	1	5	3	13	4	2	5	5	16
226	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	5	3	16	4	3	3	2	12
227	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	3	4	2	12
228	3	4	4	5	16	3	5	4	5	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	5	5	5	18
229	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	5	4	3	4	16	4	4	3	4	15	3	3	5	3	14
230	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
231	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
232	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
233	4	3	2	3	12	4	3	3	2	12	2	2	1	1	6	1	1	1	3	6	1	3	3	3	10
234	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	5	5	4	4	18	4	3	4	3	14
235	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	4	2	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14
236	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
237	4	5	3	5	17	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
238	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	5	1	3	2	11	3	4	5	5	17
239	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12
240	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
241	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
242	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	2	2	4	11	3	3	4	2	12	4	3	3	3	13
243	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14
244	4	3	2	3	12	3	3	2	4	12	3	2	2	2	9	4	3	4	4	15	3	4	4	5	16
245	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
246	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8



247	4	4	4	4	16	3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
248	3	5	3	3	14	3	5	3	3	14	4	5	5	4	18	4	3	5	4	16	3	3	4	5	15
249	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	5	4	16
250	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	4	1	2	4	11	1	2	1	3	7	3	1	2	3	9
251	4	4	4	2	14	5	5	3	5	18	3	4	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17
252	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	1	4	4	13	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
253	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17
254	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
255	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
256	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	2	13	4	3	4	3	14
257	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12
258	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	3	2	12	4	3	4	3	14
259	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
260	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
261	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
262	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14
263	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	5	3	4	3	15	3	2	3	4	12
264	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	2	2	5	12
265	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	4	3	12	3	4	3	3	13
266	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
267	5	3	4	5	17	4	2	4	5	15	3	4	5	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16
268	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	3	3	14
269	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
270	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	2	2	12
271	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	3	3	3	13
272	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
273	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	4	3	4	3	14	4	5	5	5	19	5	3	2	5	15
274	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15
275	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
276	4	4	5	4	17	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16
277	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
278	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
279	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
280	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
281	5	5	4	5	19	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	5	5	4	3	17	3	5	4	4	16
282	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
283	2	1	1	2	6	5	3	5	4	17	3	3	5	2	13	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15
284	3	4	5	3	15	4	5	3	5	17	4	5	5	5	19	4	5	5	3	17	3	5	4	5	17
285	3	4	5	3	15	3	4	4	5	16	4	5	5	5	19	3	4	3	4	14	4	4	5	5	18
286	3	4	5	2	14	4	5	3	5	17	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	3	5	4	5	17
287	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
288	3	4	3	5	15	3	4	4	5	16	3	3	5	5	16	3	4	4	5	16	5	4	4	5	18
289	3	3	2	4	12	3	4	2	3	12	3	4	4	4	15	3	4	2	3	12	4	3	3	4	14
290	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	2	3	3	4	12
291	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
292	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	5	5	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
293	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13
294	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15
295	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	4	12	4	3	3	2	12	3	4	3	3	13
296	4	4	3	4	15	4	5	3	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	4	3	3	3	13

297	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10
298	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	2	4	4	13	3	4	3	4	14	5	5	3	3	16
299	2	3	3	4	12	4	3	4	3	14	4	5	3	3	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14
300	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	2	11	3	3	4	3	13
301	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19
302	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
303	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11
304	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	3	2	13	4	3	4	3	14
305	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12	4	3	2	3	12
306	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	3	2	12	4	3	4	3	14
307	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
308	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
309	4	3	2	3	12	4	3	3	2	12	2	2	1	1	6	1	1	1	3	6	1	3	3	3	10
310	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	5	5	4	4	18	4	3	4	3	14
311	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	4	2	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14
312	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
313	4	5	3	5	17	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
314	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	5	1	3	2	11	3	4	5	5	17
315	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12
316	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
317	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
318	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	3	5	4	16	4	5	4	3	16	4	4	5	4	17
319	4	5	3	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
320	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
321	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
322	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
323	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	3	5	17	5	4	5	4	18
324	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	3	3	3	5	14
325	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
326	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10
327	2	2	3	3	10	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	2	2	4	4	12
328	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
329	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	2	3	3	12	4	3	3	2	12	3	2	4	4	13
330	1	3	4	4	12	3	4	4	2	13	3	3	3	4	13	2	3	4	4	13	4	4	3	4	15
331	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
332	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11
333	4	3	3	2	12	4	5	3	2	14	4	5	5	3	17	4	3	3	3	13	5	3	4	3	15
334	3	2	3	5	13	3	4	1	4	12	3	4	3	5	15	4	1	5	3	13	4	2	5	5	16
335	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	4	4	5	3	16	4	3	3	2	12
336	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	3	4	2	12
337	3	4	4	5	16	3	5	4	5	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	5	5	5	18
338	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	5	4	3	4	16	4	4	3	4	15	3	3	5	3	14
339	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
340	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
341	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
342	4	3	2	3	12	4	3	3	2	12	2	2	1	1	6	1	1	1	3	6	1	3	3	3	10
343	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	5	5	4	4	18	4	3	4	3	14
344	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	4	2	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14
345	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
346	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	4	2	4	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14

347	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
348	4	5	3	5	17	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
349	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	5	1	3	2	11	3	4	5	5	17
350	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12
351	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
352	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
353	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	3	5	4	16	4	5	4	3	16	4	4	5	4	17
354	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
355	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
356	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	3	5	17	5	4	5	4	18
357	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	3	3	3	5	14
358	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	4	5	19
359	3	4	3	4	14	2	3	4	3	12	1	3	3	4	11	4	4	1	4	13	3	1	3	4	11
360	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	5	4	3	3	15	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
361	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
362	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
363	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
364	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
365	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	3	5	4	16	4	5	4	3	16	4	4	5	4	17
366	4	5	3	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
367	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
368	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
369	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17
370	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	3	5	17	5	4	5	4	18
371	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	3	3	3	5	14
372	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	4	5	19
373	3	4	3	4	14	2	3	4	3	12	1	3	3	4	11	4	4	1	4	13	3	1	3	4	11
374	4	5	4	3	16	3	4	4	5	16	5	4	3	3	15	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
375	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	3	5	3	15	5	4	5	5	19
376	5	3	4	4	16	4	5	3	5	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
377	5	4	5	3	17	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18

**HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER 377 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS**

		<b>Correlations</b>				
		A1	A2	A3	A4	TotalT
A1	Pearson Correlation	1	.540**	.427**	.431**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A2	Pearson Correlation	.540**	1	.546**	.521**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A3	Pearson Correlation	.427**	.546**	1	.458**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A4	Pearson Correlation	.431**	.521**	.458**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalT	Pearson Correlation	.749**	.841**	.777**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 31.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *tangibles*

		<b>Correlations</b>				
		A5	A6	A7	A8	TotalR
A5	Pearson Correlation	1	.509**	.447**	.316**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A6	Pearson Correlation	.509**	1	.379**	.548**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A7	Pearson Correlation	.447**	.379**	1	.502**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A8	Pearson Correlation	.316**	.548**	.502**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalR	Pearson Correlation	.723**	.798**	.757**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 32.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *reliability*

		Correlations				
		A9	A10	A11	A12	TotalRE
A9	Pearson Correlation	1	.501**	.451**	.355**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A10	Pearson Correlation	.501**	1	.501**	.380**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A11	Pearson Correlation	.451**	.501**	1	.544**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A12	Pearson Correlation	.355**	.380**	.544**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalRE	Pearson Correlation	.736**	.787**	.813**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 33.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *responsiveness*

		Correlations				
		A13	A14	A15	A16	TotalAS
A13	Pearson Correlation	1	.413**	.487**	.360**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A14	Pearson Correlation	.413**	1	.444**	.503**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A15	Pearson Correlation	.487**	.444**	1	.392**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A16	Pearson Correlation	.360**	.503**	.392**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalAS	Pearson Correlation	.737**	.779**	.767**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 34.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *assurance*

		<b>Correlations</b>				
		A17	A18	A19	A20	TotalE
A17	Pearson Correlation	1	.446**	.399**	.381**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A18	Pearson Correlation	.446**	1	.499**	.495**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A19	Pearson Correlation	.399**	.499**	1	.609**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	377	377	377
A20	Pearson Correlation	.381**	.495**	.609**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	377	377	377	377	377
TotalE	Pearson Correlation	.702**	.785**	.808**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	377	377	377	377	377

**Gambar 35.** Hasil uji validitas 377 responden variabel *empathy*

**HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER 377 RESPONDEN  
(TINGKAT KEPUASAN) MENGGUNAKAN SPSS**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	4

**Gambar 36.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel tangibles*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	4

**Gambar 37.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel reliability*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	4

**Gambar 38.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel responsiveness*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	4

**Gambar 39.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel assurance*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	4

**Gambar 40.** *Reliability statistic cronbach's alpha variabel empathy*

**UJI VALIDITAS MANUAL  
(TINGKAT KEPENTINGAN 377 RESPONDEN)**

Berdasarkan pengujian validitas yang dilakukan bahwa seluruh item pernyataan tingkat kepentingan memiliki nilai valid, untuk memastikan apakah nilai validitas menggunakan spss sesuai dengan perhitungan manual maka penulis mencoba membuat perhitungan validitas manual dengan item X1, X2, X3 (tingkat kepentingan).

1. Perhitungan manual uji validitas dengan item X1 (tingkat kepentingan):

$$r = \frac{377(21893) - (1415)(5721)}{\sqrt{[377(5515) - (1415)^2][377(88549) - (5721)^2]}}$$

$$r = \frac{8253661 - 8095215}{\sqrt{[2079155 - 2002225][33382973 - 32729841]}}$$

$$r = \frac{158446}{\sqrt{[76930][653132]}}$$

$$r = \frac{158446}{\sqrt{50245444760}}$$

$$r = \frac{158446}{224155}$$

$$r = 0,707 \text{ (X1 Tingkat Kepentingan).}$$

2. Perhitungan manual uji validitas dengan item X2 (tingkat kepentingan):

$$r = \frac{377(22195) - (1438)(5721)}{\sqrt{[377(5684) - (1438)^2][377(88549) - (5721)^2]}}$$

$$r = \frac{8367515 - 8226798}{\sqrt{[2142868 - 2067844][33382973 - 32729841]}}$$

$$r = \frac{140717}{\sqrt{[75024][653132]}}$$

$$r = \frac{140717}{\sqrt{49000575168}}$$

$$r = \frac{140717}{221360}$$

$$r = 0,636 \text{ (X2 Tingkat Kepentingan).}$$



3. Perhitungan manual uji validitas dengan item X3 (tingkat kepentingan):

$$r = \frac{377(22566) - (1456)(5721)}{\sqrt{[377(5848) - (1456)^2][377(88549) - (5721)^2]}}$$

$$r = \frac{8507382 - 8329776}{\sqrt{[2204696 - 2119936][33382973 - 32729841]}}$$

$$r = \frac{177606}{\sqrt{[84760][653132]}}$$

$$r = \frac{177606}{\sqrt{55359468320}}$$

$$r = \frac{177606}{235285}$$

$$r = 0,755 \text{ (X3 Tingkat Kepentingan).}$$

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa perhitungan menggunakan SPSS dan manual bernilai sama dan dikatakan Valid.

**UJI VALIDITAS MANUAL  
(TINGKAT KEPUASAN 377 RESPONDEN)**

Berdasarkan pengujian validitas yang dilakukan bahwa seluruh item pernyataan tingkat kepuasan memiliki nilai valid, untuk memastikan apakah nilai validitas menggunakan spss sesuai dengan perhitungan manual maka penulis mencoba membuat perhitungan validitas manual dengan item X1, X2, X3 (tingkat kepuasan).

1. Perhitungan manual uji validitas dengan item X1 (tingkat kepuasan):

$$r = \frac{377(18585) - (1295)(5259)}{\sqrt{[377(4649) - (1295)^2][377(75767) - (5259)^2]}}$$

$$r = \frac{7006545 - 6810405}{\sqrt{[1752673 - 1677025][28564159 - 27657081]}}$$

$$r = \frac{196140}{\sqrt{[75648][907078]}}$$

$$r = \frac{196140}{\sqrt{68618636544}}$$

$$r = \frac{196140}{261951.6}$$

$$r = 0,749 \text{ (X1 Tingkat Kepuasan).}$$

2. Perhitungan manual uji validitas dengan item X2 (tingkat kepuasan):

$$r = \frac{377(19262) - (1331)(5259)}{\sqrt{[377(4983) - (1331)^2][377(75767) - (5259)^2]}}$$

$$r = \frac{7261774 - 6999729}{\sqrt{[1878591 - 1771561][28564159 - 27657081]}}$$

$$r = \frac{262045}{\sqrt{[107030][907078]}}$$

$$r = \frac{262045}{\sqrt{97084558340}}$$

$$r = \frac{262040}{311584}$$

$$r = 0,841 \text{ (X2 Tingkat Kepuasan).}$$

3. Perhitungan manual uji validitas dengan item X3 (tingkat kepuasan):

$$r = \frac{377(18953) - (1316)(5259)}{\sqrt{[377(4838) - (1316)^2][377(75767) - (5259)^2]}}$$

$$r = \frac{7145281 - 6920844}{\sqrt{[1823926 - 1731856][28564159 - 27657081]}}$$

$$r = \frac{224437}{\sqrt{[92070][907078]}}$$

$$r = \frac{224437}{\sqrt{83514671460}}$$

$$r = \frac{224437}{288989}$$

$$r = 0,777 \text{ (X3 Tingkat Kepuasan).}$$

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa perhitungan menggunakan SPSS dan manual bernilai sama dan dikatakan Valid.

**UJI RELIABILITAS MANUAL DIMENSI *TANGIBLES*  
(TINGKAT KEPENTINGAN 377 RESPONDEN)**

	A1	A2	A3	A4	A1 <sup>2</sup>	a2 <sup>2</sup>	a3 <sup>2</sup>	a4 <sup>2</sup>	TOTAL X	TOTAL x <sup>2</sup>
	3	3	3	2	9	9	9	4	11	121
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	5	3	4	2	25	9	16	4	14	196
	3	4	3	5	9	16	9	25	15	225
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	1	3	3	3	1	9	9	9	10	100
	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	1	4	5	3	1	16	25	9	13	169
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	5	3	2	9	25	9	4	13	169
	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	5	3	3	3	25	9	9	9	14	196
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	3	5	3	4	9	25	9	16	15	225
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	5	3	3	4	25	9	9	16	15	225
	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
	5	5	5	4	25	25	25	16	19	361
	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289

	3	3	5	4	9	9	25	16	15	225
	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
	3	4	2	4	9	16	4	16	13	169
	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	5	4	4	4	25	16	16	16	17	289
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	3	4	5	4	9	16	25	16	16	256
	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	4	2	9	16	16	4	13	169
	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	3	3	2	2	9	9	4	4	10	100
	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
	2	3	3	4	4	9	9	16	12	144
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144

	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	5	4	3	5	25	16	9	25	17	289
	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	3	5	5	16	9	25	25	17	289
	4	3	5	5	16	9	25	25	17	289
	3	3	2	3	9	9	4	9	11	121
	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	4	5	3	4	16	25	9	16	16	256
	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	4	5	3	9	16	25	9	15	225
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	5	3	16	16	25	9	16	256
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	3	4	2	3	9	16	4	9	12	144
	5	3	5	2	25	9	25	4	15	225
	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
	4	4	3	5	16	16	9	25	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324

	4	2	2	3	16	4	4	9	11	121
	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	3	2	2	3	9	4	4	9	10	100
	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	3	5	4	4	9	25	16	16	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	5	3	16	9	25	9	15	225
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	2	3	9	16	4	9	12	144
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
	3	5	4	3	9	25	16	9	15	225
	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196

	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
	5	3	4	5	25	9	16	25	17	289
	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
	3	5	5	3	9	25	25	9	16	256
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
	5	5	3	3	25	25	9	9	16	256
	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
	3	4	2	3	9	16	4	9	12	144
	4	3	5	4	16	9	25	16	16	256
	4	3	5	4	16	9	25	16	16	256
	5	5	3	2	25	25	9	4	15	225
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	3	4	5	9	9	16	25	15	225
	5	3	5	5	25	9	25	25	18	324
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
	5	4	5	3	25	16	25	9	17	289
	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324



	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
	3	4	4	5	9	16	16	25	16	256
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	1	2	2	2	1	4	4	4	7	49
	4	3	2	3	16	9	4	9	12	144
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	5	3	5	16	25	9	25	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	5	3	3	16	25	9	9	15	225
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	4	2	2	16	16	4	4	12	144
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	5	5	3	5	25	25	9	25	18	324
	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
	5	3	4	5	25	9	16	25	17	289

	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	4	5	3	3	16	25	9	9	15	225
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
	5	4	5	3	25	16	25	9	17	289
	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361
	5	4	4	5	25	16	16	25	18	324
	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
	2	3	3	3	4	9	9	9	11	121
	4	4	3	2	16	16	9	4	13	169
	3	2	3	4	9	4	9	16	12	144
	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
	2	2	2	2	4	4	4	4	8	64
	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	5	3	3	9	25	9	9	14	196
	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169

	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	4	3	3	2	16	9	9	4	12	144
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	2	4	3	3	4	16	9	9	12	144
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	3	5	4	4	9	25	16	16	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	2	4	3	3	4	16	9	9	12	144
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	3	5	4	4	9	25	16	16	16	256
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	4	2	3	9	16	4	9	12	144
	4	3	5	4	16	9	25	16	16	256
	4	3	5	4	16	9	25	16	16	256
	5	5	3	2	25	25	9	4	15	225
	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
	3	3	4	5	9	9	16	25	15	225
	5	3	5	5	25	9	25	25	18	324
	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
	5	4	5	3	25	16	25	9	17	289
	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
	5	4	5	5	25	16	25	25	19	361

	3	5	3	3	9	25	9	9	14	196
	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	4	3	3	2	16	9	9	4	12	144
	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
	2	4	3	3	4	16	9	9	12	144
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
<b>JUMLAH</b>	<b>1415</b>	<b>1438</b>	<b>1456</b>	<b>1412</b>	<b>5515</b>	<b>5684</b>	<b>5848</b>	<b>5512</b>	<b>5721</b>	<b>88549</b>
	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>A3</b>	<b>A4</b>	<b>A1^2</b>	<b>A2^2</b>	<b>A3^2</b>	<b>A4^2</b>	<b>TOT X</b>	<b>X^2</b>

$$\sigma_{SQ1}^2 = \frac{5515 - \frac{(1415)^2}{377}}{377} = \frac{5515 - \frac{2002225}{377}}{377} = \frac{5515 - 5310,941}{377} = 0,541$$

$$\sigma_{SQ2}^2 = \frac{5684 - \frac{(1438)^2}{377}}{377} = \frac{5684 - \frac{2067844}{377}}{377} = \frac{5684 - 5484,997}{377} = 0,527$$

$$\sigma_{SQ3}^2 = \frac{5848 - \frac{(1456)^2}{377}}{377} = \frac{5848 - \frac{2119936}{377}}{377} = \frac{5848 - 5623,172}{377} = 0,596$$

$$\sigma_{SQ4}^2 = \frac{5512 - \frac{(1412)^2}{377}}{377} = \frac{5512 - \frac{1993744}{377}}{377} = \frac{5512 - 5288,445}{377} = 0,592$$

Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0,541 + 0,527 + 0,596 + 0,592 = 2,256$$

Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{88549 - \frac{(5721)^2}{377}}{377}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{88549 - 86816}{377}$$

$$\sigma_T^2 = 4,596$$

Menghitung nilai reliabilitas

$$r_{11} = \left[ \frac{4}{4-1} \right] \left[ 1 - \frac{2256}{4596} \right]$$

$$r_{11} = [1,333][1 - 0.490]$$

$$r_{11} = [1.333][0.51] = 0.678$$

**UJI RELIABILITAS MANUAL DIMENSI *TANGIBLES***  
**(TINGKAT KEPUASAN 377 RESPONDEN)**

NO	A1	A2	A3	A4	A1 <sup>2</sup>	a2 <sup>2</sup>	a3 <sup>2</sup>	a4 <sup>2</sup>	TOTAL X	TOTAL x <sup>2</sup>
1	2	3	3	4	4	9	9	16	12	144
2	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
3	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
4	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
5	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
6	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
7	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
8	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
9	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
10	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
11	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
12	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
13	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
14	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
15	4	4	5	3	16	16	25	9	16	256
16	2	2	2	1	4	4	4	1	7	49
17	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
18	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
19	3	4	3	2	9	16	9	4	12	144
20	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
21	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
22	2	3	3	3	4	9	9	9	11	121
23	4	4	3	2	16	16	9	4	13	169
24	3	2	3	4	9	4	9	16	12	144
25	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
26	2	2	2	2	4	4	4	4	8	64
27	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
28	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
29	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
30	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
31	3	5	3	3	9	25	9	9	14	196
32	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
33	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
34	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
35	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
36	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
37	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
38	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
39	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
40	4	3	3	2	16	9	9	4	12	144
41	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256

42	2	4	3	3	4	16	9	9	12	144
43	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
44	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
45	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
46	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
47	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
48	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
49	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
50	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
51	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
52	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
53	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
54	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
55	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
56	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
57	3	4	4	3	9	16	16	9	14	196
58	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
59	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
60	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
61	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
62	2	3	3	3	4	9	9	9	11	121
63	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
64	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
65	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
66	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
67	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
68	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
69	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
70	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
71	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
72	3	2	2	2	9	4	4	4	9	81
73	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225
74	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
75	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
76	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
77	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
78	3	4	3	2	9	16	9	4	12	144
79	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
80	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
81	3	4	3	2	9	16	9	4	12	144
82	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
83	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
84	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
85	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
86	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289

87	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
88	3	2	2	3	9	4	4	9	10	100
89	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
90	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
91	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
92	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
93	2	2	2	2	4	4	4	4	8	64
94	3	3	2	3	9	9	4	9	11	121
95	2	2	5	2	4	4	25	4	11	121
96	3	4	2	3	9	16	4	9	12	144
97	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
98	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
99	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
100	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
101	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
102	3	4	5	2	9	16	25	4	14	196
103	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
104	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
105	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
106	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
107	4	3	2	3	16	9	4	9	12	144
108	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
109	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
110	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
111	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
112	3	4	5	5	9	16	25	25	17	289
113	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
114	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
115	2	1	1	2	4	1	1	4	6	36
116	3	4	5	3	9	16	25	9	15	225
117	3	4	5	3	9	16	25	9	15	225
118	3	4	5	2	9	16	25	4	14	196
119	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
120	3	4	3	5	9	16	9	25	15	225
121	3	3	2	4	9	9	4	16	12	144
122	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
123	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
124	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
125	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
126	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
127	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
128	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
129	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
130	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
131	2	3	3	4	4	9	9	16	12	144



132	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
133	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
134	4	3	2	4	16	9	4	16	13	169
135	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
136	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
137	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
138	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
139	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
140	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
141	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
142	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
143	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
144	3	2	1	4	9	4	1	16	10	100
145	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
146	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
147	4	3	4	5	16	9	16	25	16	256
148	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
149	3	3	2	2	9	9	4	4	10	100
150	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
151	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
152	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
153	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
154	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
155	4	5	3	5	16	25	9	25	17	289
156	3	3	2	3	9	9	4	9	11	121
157	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
158	3	3	5	4	9	9	25	16	15	225
159	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
160	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
161	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
162	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
163	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
164	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
165	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
166	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
167	3	4	5	3	9	16	25	9	15	225
168	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
169	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
170	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
171	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
172	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
173	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
174	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
175	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
176	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256

177	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
178	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
179	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
180	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
181	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
182	4	5	4	5	16	25	16	25	18	324
183	4	4	5	5	16	16	25	25	18	324
184	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
185	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
186	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
187	4	5	2	3	16	25	4	9	14	196
188	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
189	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
190	4	3	2	3	16	9	4	9	12	144
191	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
192	2	2	3	2	4	4	9	4	9	81
193	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
194	3	5	3	3	9	25	9	9	14	196
195	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
196	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
197	4	4	4	2	16	16	16	4	14	196
198	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
199	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
200	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
201	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
202	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
203	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
204	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
205	2	2	3	3	4	4	9	9	10	100
206	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
207	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
208	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
209	2	3	3	3	4	9	9	9	11	121
210	2	5	4	4	4	25	16	16	15	225
211	2	2	3	3	4	4	9	9	10	100
212	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
213	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
214	3	5	5	5	9	25	25	25	18	324
215	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
216	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
217	3	2	2	3	9	4	4	9	10	100
218	2	2	3	3	4	4	9	9	10	100
219	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
220	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
221	1	3	4	4	1	9	16	16	12	144

222	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
223	2	3	3	3	4	9	9	9	11	121
224	4	3	3	2	16	9	9	4	12	144
225	3	2	3	5	9	4	9	25	13	169
226	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
227	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
228	3	4	4	5	9	16	16	25	16	256
229	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
230	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
231	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
232	1	2	2	2	1	4	4	4	7	49
233	4	3	2	3	16	9	4	9	12	144
234	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
235	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
236	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
237	4	5	3	5	16	25	9	25	17	289
238	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
239	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
240	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
241	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
242	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
243	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
244	4	3	2	3	16	9	4	9	12	144
245	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
246	2	2	3	2	4	4	9	4	9	81
247	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
248	3	5	3	3	9	25	9	9	14	196
249	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
250	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
251	4	4	4	2	16	16	16	4	14	196
252	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
253	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
254	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
255	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
256	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
257	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
258	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
259	2	2	3	3	4	4	9	9	10	100
260	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
261	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
262	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
263	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
264	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
265	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
266	4	4	4	3	16	16	16	9	15	225

267	5	3	4	5	25	9	16	25	17	289
268	4	4	4	5	16	16	16	25	17	289
269	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
270	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
271	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
272	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
273	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
274	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
275	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
276	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
277	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
278	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
279	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
280	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
281	5	5	4	5	25	25	16	25	19	361
282	5	5	4	4	25	25	16	16	18	324
283	2	1	1	2	4	1	1	4	6	36
284	3	4	5	3	9	16	25	9	15	225
285	3	4	5	3	9	16	25	9	15	225
286	3	4	5	2	9	16	25	4	14	196
287	4	3	4	4	16	9	16	16	15	225
288	3	4	3	5	9	16	9	25	15	225
289	3	3	2	4	9	9	4	16	12	144
290	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
291	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
292	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
293	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
294	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
295	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
296	4	4	3	4	16	16	9	16	15	225
297	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
298	3	2	3	2	9	4	9	4	10	100
299	2	3	3	4	4	9	9	16	12	144
300	3	3	4	4	9	9	16	16	14	196
301	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
302	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
303	3	2	3	3	9	4	9	9	11	121
304	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
305	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
306	3	3	3	4	9	9	9	16	13	169
307	2	2	3	3	4	4	9	9	10	100
308	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
309	4	3	2	3	16	9	4	9	12	144
310	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
311	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169

312	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
313	4	5	3	5	16	25	9	25	17	289
314	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
315	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
316	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
317	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
318	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
319	4	5	3	3	16	25	9	9	15	225
320	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
321	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
322	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
323	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
324	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
325	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
326	3	2	2	3	9	4	4	9	10	100
327	2	2	3	3	4	4	9	9	10	100
328	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
329	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
330	1	3	4	4	1	9	16	16	12	144
331	4	3	3	4	16	9	9	16	14	196
332	2	3	3	3	4	9	9	9	11	121
333	4	3	3	2	16	9	9	4	12	144
334	3	2	3	5	9	4	9	25	13	169
335	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
336	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
337	3	4	4	5	9	16	16	25	16	256
338	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
339	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
340	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
341	1	2	2	2	1	4	4	4	7	49
342	4	3	2	3	16	9	4	9	12	144
343	3	3	4	3	9	9	16	9	13	169
344	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
345	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
346	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
347	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
348	4	5	3	5	16	25	9	25	17	289
349	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
350	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
351	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
352	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
353	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
354	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
355	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
356	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324

357	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
358	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
359	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
360	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
361	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
362	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
363	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
364	3	4	3	3	9	16	9	9	13	169
365	3	4	4	4	9	16	16	16	15	225
366	4	5	3	3	16	25	9	9	15	225
367	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
368	4	4	3	3	16	16	9	9	14	196
369	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
370	4	5	5	4	16	25	25	16	18	324
371	4	5	5	5	16	25	25	25	19	361
372	5	4	5	4	25	16	25	16	18	324
373	3	4	3	4	9	16	9	16	14	196
374	4	5	4	3	16	25	16	9	16	256
375	4	4	5	4	16	16	25	16	17	289
376	5	3	4	4	25	9	16	16	16	256
377	5	4	5	3	25	16	25	9	17	289
JUMLAH	1295	1331	1316	1317	4649	4983	4838	4849	5259	75767
	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>A3</b>	<b>A4</b>	<b>A1^2</b>	<b>A2^2</b>	<b>A3^2</b>	<b>A4^2</b>	<b>TOT X</b>	<b>X^2</b>

$$\sigma_{SQ1}^2 = \frac{4649 - \frac{(1295)^2}{377}}{377} = \frac{4649 - \frac{1677025}{377}}{377} = \frac{4649 - 4448,342}{377} = 0,532$$

$$\sigma_{SQ2}^2 = \frac{4983 - \frac{(1331)^2}{377}}{377} = \frac{4983 - \frac{1771561}{377}}{377} = \frac{4983 - 4699,100}{377} = 0,753$$

$$\sigma_{SQ3}^2 = \frac{4838 - \frac{(1316)^2}{377}}{377} = \frac{4838 - \frac{1731856}{377}}{377} = \frac{4838 - 4593,782}{377} = 0,647$$

$$\sigma_{SQ4}^2 = \frac{4849 - \frac{(1317)^2}{377}}{377} = \frac{4849 - \frac{1734489}{377}}{377} = \frac{4849 - 4600,766}{377} = 0,658$$

Menghitung nilai varian total

$$\sum \sigma_t^2 = 0,532 + 0,753 + 0,647 + 0,658 = 2,590$$

Menghitung nilai varian total

$$\sigma_T^2 = \frac{75767 - \frac{(5259)^2}{377}}{377}$$

$$\sigma_T^2 = \frac{75767 - 73360}{377}$$

$$\sigma_T^2 = 6,384$$

Menghitung nilai reliabilitas

$$r_{11} = \left[ \frac{4}{4-1} \right] \left[ 1 - \frac{2590}{6384} \right]$$

$$r_{11} = [1,333][1 - 0.405]$$

$$r_{11} = [1.333][0.595] = 0.792$$



**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 : 13540255  
 Nama : RizkyKurniawan  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Semester : Genap / Ganjil Tahun Akademik : 2017  
 Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi E-Library dengan Indikator *Servqual* dan Model Pengukuran CSI (*Customer Satisfaction Index*).  
 Dosen Pembimbing : Karnadi, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
1	25/2017 /08	Revisi Latar Balakang dan rumusan masalah.	
2	11/2017 /9	Acc. bab 1, Lengkapi bab 2. Perbaiki tata letak. Penulisan pada ppt, pustaka	
3	1/2017 /9	Revisi metode pengumpulan data.	
4	8/2017 /8	Acc Bab 2	
5	9/2017 /8	Revisi Bab tiga	
6	23/2017 /11	Acc Bab 3 lanjutkan Bab. 4.	
7	09/2018 /01	Revisi Bab 4, proses gambar dan tabel	
8	17/2018 /01	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 : 13540255  
 Nama : RizkyKurniawan  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Semester : Genap / Ganjil Tahun Akademik : 2017  
 Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi *E-Library* dengan Indikator *Servqual* dan Model Pengukuran CSI (*Customer Satisfaction Index*).  
 Dosen Pembimbing : Irfan Dwi Jaya, M.Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	28/8 -17	Latar Belakang Rapikan Penulisan	
	8/9 -17	ACC BAB I	
	13/9 -17	Teknik Pengujian dalam Variabel & indikator	
	15/9 -17	ACC Bab 2	
	04/10 -17	Bab 3: Kuesioner	
	09/11 -17	Kerangka penelitian	
	13/12 -17	ACC Bab 3	
	8/01 -18	Perhitungan & Penjelasan Hasil	





## RIWAYAT HIDUP



Nama Rizky Kurniawan. Saya lahir di Meranjat Ilir Kec. Indralaya Selatan Kab. Ogan Ilir Prov. Sumatera Selatan, tepatnya pada tanggal 12 April 1996. Pendidikan dasar saya diselesaikan pada tahun 2007 di SD Negeri 3 Meranjat Ilir, Kecamatan Indralaya Selatan, Kabupaten Ogan Ilir. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama saya diselesaikan pada tahun 2010 di MTs PIDUA Meranjat. Pada tahun 2013, saya menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Indralaya Selatan. Pada tahun itu juga, saya melanjutkan kuliah pada program studi Sistem Informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang saya selesaikan pada awal tahun 2018, tepatnya tanggal 24 Maret 2018.