



**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN MAHASISWA
PENDIDIKAN EKONOMI TERHADAP PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan dalam rangka Penyelesaian Studi Strata I
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Diyah Undari

NIM 7101410166

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari :

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi,



Dr. Ade Kusriana, M. Si.
NIP. 196801021992031002

Pembimbing,



Ismiyati, S. Pd., M. Pd.
NIP. 198009022005012002

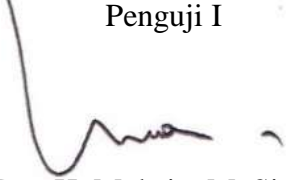
PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

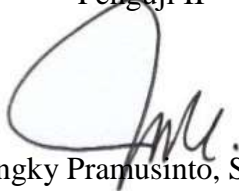
Hari :

Tanggal :

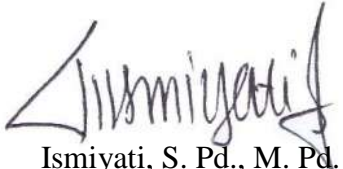
Penguji I


Drs. H. Muhsin, M. Si
NIP 195411011980031002

Penguji II


Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd
NIP 198010142005011001

Penguji III


Ismiyati, S. Pd., M. Pd
NIP 198009022005012002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, M.M.
NIP. 195601031983121001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Mei 2015



Diyah Undari
NIM. 7101410166

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jangan takut untuk menentukan langkah besar jika memang diperlukan. Kita tidak akan bisa melompati jurang dengan dua langkah kecil.

(Diyah Undari)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Bapak dan Ibu penulis yang selalu mendoakan dan mendukung penulis sepanjang waktu.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang”* ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) di Universitas Negeri Semarang yang terlaksana dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. S. Wahyono, M. M, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam perijinan pelaksanaan penelitian.
4. Ismiyati, S. Pd. M. Pd., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga besar Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah bersedia membantu dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran 2010 yang selalu memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, Mei 2015

Diyah Undari
NIM 7101410166

SARI

Undari, Diyah. 2015. *“Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang”*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi”. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Ismiyati, S. Pd, M. Pd

Kata Kunci: Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Mahasiswa

Unit jasa perpustakaan tidak dimaksudkan sebagai lembaga yang ingin mencapai tujuan laba, tetapi lebih mengutamakan pelayanan kepada penggunaannya. Atribut-atribut pelayanan perpustakaan perlu dianalisis agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga terwujud kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi dan (2) faktor mana yang paling dominan menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan 2010-2013 yang terdiri dari 3 program studi yaitu Pendidikan Akuntansi, Pendidikan Koperasi dan Pendidikan Administrasi Perkantoran sebanyak 1510 mahasiswa. Pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental* dan *propotional random sampling*, selain itu jumlah sampel yang diambil disesuaikan dengan persyaratan kecukupan sampel untuk analisis faktor yaitu 140 mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis faktor yaitu mereduksi data dari variabel yang banyak menjadi sedikit dan menggunakan analisis deskriptif persentase.

Hasil analisis faktor menunjukkan bahwa dari 28 variabel direduksi menjadi 23 variabel yang mengelompok menjadi 8 faktor baru yang menentukan kepuasan mahasiswa sebesar 62,668% sedangkan sisanya sebesar 37,332% dipengaruhi faktor lain yang tidak ditentukan dalam model ini. Sumbangan atau kontribusi dari masing-masing faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut; (1) Faktor jasa inti sebesar 17,971%, (2) Faktor interaksi sebesar 8,878%, (3) Faktor kebersihan sebesar 7,830%, (4) Faktor kerapihan sebesar 6,731%, (5) Faktor sarana pendukung sebesar 6,348%. (6) Faktor performa teknis sebesar 5,597%, (7) Faktor luas gedung sebesar 4,918% dan (8) Faktor produk pelengkap sebesar 4,396%.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah (1) faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi yaitu, faktor kenyamanan dan produk jasa inti, faktor elemen interaksi, faktor kebersihan, faktor kerapihan, faktor sarana pendukung, faktor peforma teknis, faktor luas gedung dan faktor produk pelengkap, (2) faktor yang mempunyai kontribusi terbesar pada kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang adalah faktor kenyamanan dan produk jasa inti sebesar 17,971%. Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah pihak Fakultas Ekonoomi Hendaknya (1) Pihak perpustakaan mengajukan anggaran ke Fakutas Ekonomi guna pembelian buku perkuliahan agar koleksi semakin banyak, bervariasi dan *up to date*. (2) Melakukan perbaikan tempat penyimpanan tas pengunjung, baik mengganti rak menjadi jenis loker agar lebih aman maupun dengan menambah jumlah rak. (3) Menambah meja dan kursi baca agar setiap pengunjung dapat membaca dengan nyaman, (4) Memasang papan informasi di depan pintu perpustakaan yang menjelaskan waktu buka/tutup perpustakaan secara rinci.

ABSTRACT

Undari, Diyah. 2015. "The Determinant Factors of Economics Education Students Satisfaction toward Library's Service in the Economics Faculty, Semarang State University". Final Project. Economics Education Department. Economics Faculty. Semarang State University. Advisor: Ismiyati, S. Pd, M.Pd

Keywords: Library Service, Students' Satisfaction

Library's service unit is not a profitable institution, but it provides service to its users. Library's attributes need to be analyzed to satisfy students needs. The objective of this study were: (1) to know the factors that determine Economics Education student satisfaction and, (2) to know the most dominant factor in determining their satisfaction of the library's services in the Economics Faculty, Semarang State University.

The population of this study was the 1510 students on the 8th semester majoring Economics Education which were divided into three study programs: Accounting Education, Cooperative Education, and Office Administration Education. It was an incidental and proportional random sampling techniques. Then, 140 students were taken as the samples were suited to the requirement of factor analysis. The data were collected by questionnaire, documentation and interview. Then, the data were analyzed by factor analysis and descriptive percentage.

The result of the factor analysis showed that the 28 analyzed variables were reduced up to 23 variables. They were grouped into 8 new factors which determined students's satisfaction was 62.668%. Meanwhile, 37.332% was influenced by other factors which not defined in this model. The factors which contributed on students's satisfaction were: (1) the main products factor which contributed up to 17.971%, (2) the interaction factor which contributed up to 8.878%, (3) the cleanliness factor which contributed up to 7.830%, (4) the tidiness factor which contributed up to 6.731%, (5) supporting equipment which contributed up to 6.348%, (6) the technical performance factor which contributed up to 5.597%, (7) the building area factor which contributed up to 4.918% and (8) the complementary product factor which contributed up to 4.396%.

Based on the result above, it can be concluded that: (1) the factors which determine Economics Education student satisfaction towards library's services in the Economics Faculty were convenience and the main products factor, interaction factor, cleanliness factor, tidiness factor, supporting equipment factor, technical performance factor, building area factor and complementary product factor, (2) the factor which gave the greatest contribution of Economics Education students satisfaction towards library's services in Economics Faculty was convenience and the main products factor which contributed up to 17.971%. Therefore, it is suggested for: (1) the Dean of Faculty Economics should allocated budget for the purchasing the lecturing books and new book, (2) The Head of Library in the Economics Faculty should make up the bag storage area for the visitors, either replace the shelf with lockers for safety or add the number of shelves, (3) The Head of Library in the Economics Faculty should provide more tables and chairs for the visitors so they can read comfortably, (4) The Head of Library in the Economics Faculty should give the information board at the entrance of the library to show the operational time of the library in detail.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Perpustakaan	9
2.1.1 Pengertian Perpustakaan	9
2.1.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi	10
2.1.3 Pelayanan Perpustakaan	11
2.2 Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan	14
2.2.2 Karakteristik Pelayanan Jasa	15
2.2.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan	17
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan	18

2.3	Kepuasan Pelanggan	21
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
2.3.4	Strategi Kepuasan Pelanggan	28
2.3.5	Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
2.4	Penelitian Terdahulu	31
2.5	Kerangka Berfikir	33
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Metode Penelitian	37
3.1.1	<i>Setting</i> Penelitian	37
3.1.2	Lokasi Penelitian	37
3.1.3	Jenis Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi	38
3.2.2	Sampel	39
3.3	Variabel Penelitian	42
3.4	Metode Pengumpulan Data	50
3.4.1	Metode Dokumentasi	50
3.4.2	Metode Angket	50
3.4.3	Wawancara.....	52
3.5	Metode Analisis Uji Instrumen	52
3.5.1	Uji Validitas Instrumen	52
3.5.2	Uji Reliabilitas Instrumen	54
3.6	Metode Analisis Data	55
3.6.1	Analisis Faktor	58
3.6.2	Analisis Deskriptif	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan	60
4.1.2 Analisis Faktor	61
4.1.3 Analisis Deskriptif	77
4.2 Pembahasan	100
BAB V PENUTUP	109
5.1 Simpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Koleksi Buku Teks Perkuliahan	4
1.2	Jumlah Buku yang Dipinjam	5
1.3	Jumlah Pengunjung Perpustakaan	6
2.1	Penelitian Terdahulu	32
3.1	Jumlah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi	39
3.2	Sampel Penelitian	41
3.3	Hasil Validitas Uji Coba Instrumen	53
3.4	Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen	55
3.5	Kriteria Skor	59
4.1	Jumlah Perabotan Perpustakaan	60
4.2	Jumlah Koleksi Perpustakaan	61
4.3	Analisis Tahap I (proses pertama)	62
4.4	Analisis Tahap I (proses kedua)	63
4.5	Analisis Tahap II (proses pertama)	64
4.6	Analisis Tahap II (proses kedua)	65
4.7	Analisis Tahap III (proses pertama)	66
4.8	Analisis Tahap III (proses kedua)	67
4.9	Analisis Tahap III (proses ketiga)	69
4.10	Analisis Tahap III (proses keempat)	70
4.11	Analisis Tahap III (proses kelima)	72
4.12	Hasil Analisis Faktor	74
4.13	Deskriptif Persentase Produk Jasa Inti	77
4.14	Deskriptif Persentase Kuantitas Koleksi Buku Perkuliahan	78
4.15	Deskriptif Persentase Kuantitas Tempat Penyimpanan Tas Pengunjung	79
4.16	Deskriptif Persentase Lajur Rak Koleksi	80
4.17	Deskriptif Persentase Tata Tertib Perpustakaan	80
4.18	Deskriptif Persentase Keamanan Lingkungan Perpustakaan	81
4.19	Deskriptif Persentase Persyaratan Pelayanan	82
4.20	Deskriptif Persentase Faktor Elemen Interaksi	82

4.21	Deskriptif Persentase Keramahan Pegawai dalam Pelayanan	83
4.22	Deskriptif Persentase Kerpihan Pegawai dalam Berpenampilan.....	84
4.23	Deskriptif Persentase Ketanggapan Solusi atas Keluhan	85
4.24	Deskriptif Persentase Faktor Kebersihan	85
4.25	Deskriptif Persentase Penerangan Ruangan	86
4.26	Deskriptif Persentase Kebersihan Ruangan Perpustakaan	87
4.27	Deskriptif Persentase Faktor Kerapihan	88
4.28	Deskriptif Persentase Penempatan Koleksi	89
4.29	Deskriptif Persentase Kerapihan Ruangan Perpustakaan	80
4.30	Deskriptif Persentase Pewarnaan Dinding	90
4.31	Deskriptif Persentase Faktor Sarana Pendukung.....	91
4.32	Deskriptif Persentase Fasilitas Pendingin.....	92
4.33	Deskriptif Persentase Sirkulasi Udara	92
4.34	Deskriptif Persentase Faktor Performa Teknis	93
4.35	Deskriptif Persentase Kepastian Jadwal Pelayanan.....	94
4.36	Deskriptif Persentase Kejelasan Jumlah Peminjaman Buku	94
4.37	Deskriptif Persentase Kejelasan Informasi Batas Pengembalian	95
4.38	Deskriptif Persentase Luas Gedung.....	96
4.39	Deskriptif Persentase Kuantitas Ruang Baca	97
4.40	Deskriptif Persentase Luas Ruangan Perpustakaan	97
4.41	Deskriptif Persentase Produk Pelengkap	98
4.42	Deskriptif Persentase Kuantitas Koleksi Jurnal.....	99
4.43	Deskriptif Persentase Kekinian Koleksi Referensi.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	36
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi	114
Lampiran 2 Koleksi Perpustakaan	115
Lampiran 3 Tabel Jumlah Pengunjung Perpustakaan	116
Lampiran 4 Tabel Jumlah Peminjam Buku Perpustakaan	117
Lampiran 5 Tabel Jumlah Buku yang Dipinjam	118
Lampiran 6 Tabel Perabot dan Perlengkapan Perpustakaan	119
Lampiran 7 Tabel Jumlah Mahasiswa	120
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian	121
Lampiran 9 Surat Keterangan Ijin Penelitian.....	122
Lampiran 10 Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen.....	123
Lampiran 11 Kuesioner Uji Coba Instrumen	124
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen	131
Lampiran 13 Hasil Validitas Instrumen	133
Lampiran 14 Hasil Reliabilitas Instrumen	139
Lampiran 15 Kisi-Kisi Angket Penelitian	140
Lampiran 16 Kuesioner Penelitian	142
Lampiran 17 Daftar Nama Responden.....	148
Lampiran 18 Tabulasi Data Penelitian	152
Lampiran 19 Analisis Faktor Tahap I	158
Lampiran 20 Analisis Faktor Tahap II	162
Lampiran 21 Analisis Faktor Tahap III	166
Lampiran 22 Analisis Deskriptif Faktor 1	174
Lampiran 23 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 1.....	178
Lampiran 24 Analisis Deskriptif Faktor 2	183
Lampiran 25 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 2.....	187
Lampiran 26 Analisis Deskriptif Faktor 3	191
Lampiran 27 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 3.....	194
Lampiran 28 Analisis Deskriptif Faktor 4	198
Lampiran 29 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 4.....	201

Lampiran 30 Analisis Deskriptif Faktor 5	205
Lampiran 31 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 5.....	208
Lampiran 32 Analisis Deskriptif Faktor 6	212
Lampiran 33 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 6.....	215
Lampiran 34 Analisis Deskriptif Faktor 7	219
Lampiran 35 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 7.....	222
Lampiran 36 Analisis Deskriptif Faktor 8	226
Lampiran 37 Analisis Deskriptif Variabel Faktor 8.....	229
Lampiran 38 Dokumentasi.....	233
Lampiran 39 Transkrip Wawancara	235
Lampiran 40 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian.....	239

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

“Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi” (Prastowo, 2012:73). Keberadaan perpustakaan dapat dikatakan menjadi jantung bagi pendidikan tinggi, karena hampir semua kegiatan akademik di kampus, baik itu kegiatan pembelajaran, penelitian maupun pengabdian masyarakat yang sering dikenal sebagai Tri Dharma Perguruan Tinggi membutuhkan fasilitas perpustakaan. Unit jasa perpustakaan tidak dimaksudkan sebagai lembaga yang ingin mencapai tujuan laba, tetapi lebih mengutamakan pelayanan kepada penggunanya.

Layanan pengguna sebagai salah satu kegiatan pokok dalam perpustakaan merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perpustakaan, karena layanan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik jika perpustakaan memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk jika layanan yang diberikan buruk, maka diperlukan perencanaan yang matang dan pelayanan prima agar tercipta kepuasan pengguna. Prastowo (2012:245) mengemukakan bahwa, “.... tujuan pelayanan perpustakaan yang prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pelanggan”.

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan” (Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:192). Kinerja perusahaan jasa berupa bukti fisik dan proses pelayanan, begitu juga pada jasa perpustakaan. Bukti fisik perpustakaan berupa sarana dan prasarana seperti: gedung, koleksi buku, perlengkapan meja, kursi, rak buku, komputer dan lain sebagainya yang nampak secara langsung oleh mata. Proses pelayanan lebih menitik beratkan pada prosedur pelayanan, kehandalan pegawai dalam melayani, perhatian pegawai dalam melayani dan hal-hal yang bukti fisiknya tidak nampak secara jelas.

“Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa” (Rangkuti, 2006:30). Lima dimensi jasa diungkapkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar (2005:51) sebagai berikut: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Dijelaskan lagi oleh Rangkuti (2006:30) bahwa, “Kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat”. Ternyata banyak sekali faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, untuk itu perlu adanya perhatian khusus dari penyedia jasa yang ada sehingga bila pelanggan merasa puas maka akan membawa keuntungan bagi perusahaan jasa tersebut antara lain pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain, citra perusahaan di mata masyarakat baik dan yang paling penting pelanggan mau kembali lagi.

Penelitian Cahyawati (2010-13301) yang mengevaluasi tentang pelayanan pada bidang jasa laboratorium menyimpulkan bahwa terdapat 9 faktor laten yang signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium yaitu, faktor penunjang proses pembelajaran, empati, keandalan, jaminan, peranan asisten, fasilitas komputasi, fasilitas tetap, keberadaan asisten dan kredibilitas. Selain itu Lambone, Paendong dan Langi (2012-55) dalam penelitian sejenis menyimpulkan bahwa terdapat 7 faktor penentu kepuasan mahasiswa yaitu faktor kepastian, berwujud, koresponsivitas, keandalan, empati, fasilitas pendukung dan fasilitas perpustakaan.

Sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES yang telah berdiri selama kurang lebih 9 tahun kualitas pelayanannya juga perlu dievaluasi dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna baik mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum agar kedepannya kualitas pelayanannya semakin meningkat sehingga terwujud perpustakaan yang profesional. Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES yang berdiri sejak tahun 2006 menawarkan dua jenis layanan yaitu, layanan sirkulasi untuk pelayanan penelusuran, peminjaman, pengembalian buku dan layanan referensi untuk membaca rujukan tugas akhir, skripsi dan laporan-laporan penelitian yang tidak boleh dipinjam hanya boleh dibaca di area perpustakaan.

Hasil pengamatan yang dilakukan dengan melihat langsung keadaan di perpustakaan pada tanggal 28, 31 Maret dan 1 s/d 4 April tahun 2015 diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan pengguna. Hasil wawancara kepada pengunjung perpustakaan sebanyak 30 orang menyatakan waktu buka dan tutup perpustakaan

sering tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan. Jadwal pelayanan perpustakaan hari Senin s/d Jum'at pukul 08.00 – 16.00 WIB dengan jam istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB, namun dalam seminggu jam pelayanan perpustakaan tercatat beberapa kali tidak sesuai jadwal, pada hari Senin 31 Maret perpustakaan buka pukul 10.00 WIB, hari Jum'at 4 April perpustakaan buka pukul 09.00 WIB, selain itu jam buka setelah istirahat sering terlambat, hari Selasa 1 April dan hari Rabu 2 April perpustakaan buka pukul 14.00 WIB.

Keluhan pengguna lainnya yaitu koleksi buku teks sedikit dan tergolong lama. Hal ini didukung dengan data jumlah koleksi buku teks perpustakaan Fakultas Ekonomi tahun 2010-2013 di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Koleksi Buku Teks Perpustakaan FE UNNES 2010 – 2013

Tahun	Koleksi Buku Teks			
	Bahasa Indonesia		Bahasa Asing	
	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar
	1149	2420	129	156
	1194	2759	129	156
	1208	2793	129	156
	1259	2901	145	172

Sumber: Laporan Tahunan Perpustakaan FE UNNES, diolah

Tabel 1.1 menunjukkan selama 4 tahun koleksi buku teks berbahasa Indonesia hanya bertambah 110 judul buku sejumlah 481 eksemplar sedangkan buku teks berbahasa asing pada tahun 2010 – 2012 jumlah tidak bertambah, kemudian pada tahun 2013 koleksi bertambah 16 judul buku sejumlah 16 eksemplar. Hasil wawancara dengan Ibu Amalia Rahmadhani selaku petugas perpustakaan pada tanggal 31 Maret 2014 menyatakan bahwa selama perpustakaan

berdiri koleksi buku perpustakaan bersumber dari 95% pembelian pihak perpustakaan dan hanya 5% sumbangan dari pihak lain. Koleksi yang jumlahnya sedikit berdampak pada fluktuasi jumlah buku yang dipinjam pada perpustakaan Fakultas Ekonomi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Buku yang Dipinjam Perpustakaan FE UNNES 2010 – 2013

Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Januari	181	359	<i>Website error</i>	397
Februari	200	319	<i>Website error</i>	400
Maret	547	1090	1051	554
April	418	674	766	543
Mei	254	477	577	601
Juni	237	233	501	331
Juli	127	613	613	412
Agustus	290	471	471	312
September	285	1299	1415	517
Oktober	414	874	692	468
November	357	941	637	559
Desember	343	1001	596	789
TOTAL	3653	8351	7319	5883

Sumber: Laporan Tahunan Perpustakaan FE UNNES, diolah

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah buku yang dipinjam mengalami fluktuasi jumlah peminjaman, tahun 2010 sampai 2011 mengalami kenaikan. Tahun 2011 sampai 2012 mengalami penurunan, hal ini disebabkan website presensi *error* dan tahun 2013 mengalami penurunan kembali.

Keluhan pengguna lainnya yaitu, ketidakrapian tata letak koleksi seperti koleksi buku teks dan koleksi referensi skripsi, meskipun setiap hari sebelum perpustakaan tutup petugas perpustakaan selalu merapikan koleksi agar koleksi

sesuai rak klasifikasinya. Ketidakrapian koleksi disebabkan oleh ketidaktepatan pengguna dalam meletakkan kembali koleksi yang dibaca di area perpustakaan, seperti koleksi tidak diletakan di rak klasifikasinya, koleksi tidak diletakan sesuai tahunnya dan koleksi ditinggal begitu saja di meja baca.

Keluhan-keluhan pengguna lainnya yaitu komputer penelusuran sering *error* dan mahasiswa sering antri lama karena hanya 1 unit, adanya peraturan per Januari 2014 mahasiswa dilarang membawa laptop di area perpustakaan dan ruangan terlalu gelap walaupun lampu menyala sehingga dalam pencarian koleksi sering terganggu.

Hal ini didukung dengan presensi pengunjung perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES tahun 2010 – 2013 di bawah ini:

Tabel 1.3
Jumlah Pengunjung Perpustakaan FE UNNES 2010 – 2013

Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
ari	1118	1289	Website error	485
uari	926	1014	Website error	422
et	2007	2183	Website error	1012
	1637	1475	Website error	818
	1266	1161	Perbaikan	810
	1100	462	Perbaikan	585
	794	1246	717	717
stus	959	984	564	667
ember	725	2002	2505	1322
ber	1403	1810	1728	734
ember	1212	1568	1558	824
mber	1131	1733	1167	888
TOTAL	14278	16927	8239	9284

Sumber: Laporan Tahunan Perpustakaan FE UNNES, diolah

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa berdasarkan presensi *online* telah terjadi fluktuasi kedatangan pengunjung perpustakaan sepanjang tahun 2010 sampai 2013. Hal ini terlihat dari tahun 2010 sampai 2011 yang mengalami kenaikan. Tahun 2011 sampai 2012 mengalami penurunan, hal ini disebabkan website presensi *error* dan dalam tahap perbaikan. Tahun 2013 mengalami penurunan kembali, padahal berdasarkan data statistik UNNES jumlah mahasiswa yang terdaftar di Fakultas Ekonomi mengalami kenaikan setiap tahunnya. Tercatat jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi secara berturut-turut mulai tahun 2010 – 2013 sebagai berikut; 3.345 mahasiswa, 3.575 mahasiswa, 3.715 mahasiswa dan 4.070 mahasiswa. Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah pengunjung perpustakaan Fakultas Ekonomi yang dari tahun ke tahun mengalami penurunan.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti berkeinginan melakukan **penelitian dengan judul “FAKTOR – FAKTOR PENENTU KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG “.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa sajakah yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?

2. Faktor manakah yang paling menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi/kajian bagi peneliti selanjutnya khususnya mengenai kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap pelayanan jasa perpustakaan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, dapat dijadikan gambaran tentang faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan mahasiswa dan sebagai dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di masa mendatang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Perpustakaan

2.1.1 Pengertian Perpustakaan

Pengertian perpustakaan menurut Perpustakaan Nasional RI dalam Lasa (2007:15) sebagai berikut:

Unit kerja yang memiliki sumber daya manusia sekurang-kurangnya seorang pustakawan, ruangan/tempat khusus, dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya seribu judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai jenis dan misi perpustakaan yang bersangkutan serta dikelola berdasarkan sistem tertentu untuk kepentingan masyarakat pengguna.

“Perpustakaan adalah suatu unit jasa dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun (*non book material*), yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainnya” (Bafadal dalam Prastowo, 2012:41). Pendapat Basuki dalam Lasa (2007:15) “Perpustakaan adalah ruangan, bagian, atau sebagian dari sebuah gedung ataupun gedung yang digunakakn untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan”.

Pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sekumpulan buku yang tersedia pada ruangan tertentu, berdasarkan sistem tertentu, dikelola seorang pustakawan dan dimaksudkan untuk didayagunakan atau dimanfaatkan.

2.1.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu unit jasa yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakan dengan perpustakaan lain. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan. Menurut Sinaga dalam Prastowo (2012:730) “Beberapa lingkup perpustakaan perguruan tinggi antara lain perpustakaan akademi, perpustakaan jurusan, bagian fakultas, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, maupun perpustakaan program nongelar”.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Tujuan utama perpustakaan ini adalah membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharama Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi tersebut (Prastowo, 2012:73).

Menurut UU RI 43 tahun 2007 pasal 24 dalam Hardiningtyas (2012:7) pengertian perpustakaan sebagai berikut:

- (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksudkan pasal (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.
- (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

- (4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional perpustakaan.

Pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di perguruan tinggi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi serta dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan perguruan tinggi tentunya memiliki tujuan. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi harus jelas dan terperinci.

Menurut Sinaga dalam Prastowo (2012:75) tujuan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya pengajar dan mahasiswa.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga industri lokal.

2.1.3 Pelayanan Perpustakaan

Menurut Yusuf dan Suhendar dalam Prastowo (2012:242) menyatakan “Pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas”. Sutopo dan Suryanto dalam Prastowo (2012:276) mengungkapkan “Pelayanan berkualitas atau prima adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang prima

tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani. Akan tetapi juga pihak yang dipuaskan atau dipenuhi kebutuhannya”. Untuk itu, diperlukan standar pelayanan perpustakaan, yaitu suatu tolok ukur mengenai penilaian kualitas pelayanan dari pihak perpustakaan kepada pengguna. Standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan proses pengaduan dan lain sebagainya, sehingga petugas pelayanan memahami sesuatu yang mestinya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Adapun kriteria kinerja pelayanan perpustakaan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Prastowo (2012:278) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pemakai perpustakaan.
2. Reliabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan. Misalnya, menjaga keakuratan pemberian informasi keberadaan koleksi pustaka, teliti dalam pencatatan data, dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan. Hal ini meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pengguna secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan. Artinya para petugas pelayanan perpustakaan mempunyai ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam mengelola perpustakaan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas. Maksudnya, pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga telepon atau internet. Oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
6. Keramahan. Hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung.
7. Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

8. Komunikasi antar petugas dan pengguna. Komunikasi yang baik dengan pustakawan adalah bahwa pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari petugas perpustakaan dengan bahasa yang mereka pahami.
9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas perpustakaan untuk menjaga pengguna agar tetap setia.
10. Kejelasan dan kepastian. Maksudnya, mengenai tata cara, rincian biaya layanan, dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-ruguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan, berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan diri sendiri.
12. Mengerti harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan. Memahami keinginan pengguna sebenarnya tidaklah sukar. Hal ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.
13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang diberikan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
14. Efisien. Maksudnya persyaratan pelayanan hanya dibatasi dengan hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Namun, tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.
15. Ekonomis. Kriteria terakhir ini maksudnya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya, pendaftaran anggota perpustakaan), dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya.

Kriteria pelayanan berkualitas tersebut apabila dapat dilaksanakan dengan baik maka akan menumbuhkan kepuasan pada pengguna, oleh karena itu setiap elemen perpustakaan khususnya petugas yang melayani perlu ditanamkan sikap tanggung jawab dalam bekerja. Tanggung jawab petugas perpustakaan akan menjadi tolok ukur dalam mengevaluasi kinerja perpustakaan karena pada dasarnya perpustakaan merupakan layanan jasa.

2.2. Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangibile*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Secara sederhana istilah layanan atau *service* bisa diartikan sebagai “Melakukan sesuatu bagi orang lain” (Tjiptono, 2012:3). Definisi pelayanan menurut Supranto (2006:227) “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. “Secara umum, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki” (Prastowo, 2012:241).

“Layanan konsumen meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen” (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:139).

Menurut Moenir (2001:26) “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Berdasarkan definisi para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud berupa aktivitas antara pemberi jasa dan penerima jasa agar tercipta kerja sama diataranya.

2.2.2. Karakteristik Pelayanan Jasa

Perusahaan hendaknya harus mengetahui tentang karakteristik pelayanan jasa. Karakteristik utama pelayanan jasa menurut Tjiptono (2012:28) ada empat, yaitu:

1. *Intangibility* (sifat jasa tidak dapat dilihat), artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Pelanggan membeli jasa tertentu sebenarnya tidak berarti membeli untuk dimiliki hanya pelanggan tersebut memanfaatkan, menggunakan, menyewa jasa tersebut.
2. *Heterogeneity* (sifat jasa yang berbeda-beda), artinya layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan *nonstandardied output*, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan. Contohnya pengalaman pelanggan A dan B dalam menggunakan jasa perpustakaan dapat berbeda, pelanggan A menyatakan puas sedangkan pelanggan B menyatakan cukup puas.
3. *Inseparability* (keterlibatan konsumen dalam proses jasa), artinya interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/layanan.

4. *Perishability* (sifat jasa yang mudah rusak), artinya jasa/layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali atau dikembalikan.

Berikut lebih dispesifikan mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi. Menurut Lupiyoadi (2009:148) karakteristik jasa pendidikan tinggi sebagai berikut:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni, di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata. Contoh: ruangan kelas, kursi, meja, buku-buku dan sebagainya.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), yang dalam hal ini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meski dalam perkembangannya ada yang menawarkan program universitas terbuka, kuliah jarak jauh, [*distance learning*], dan lain-lain).
3. Penerima jasanya adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Atau dalam jasa biasa disebut sistem kontak tinggi (*high contract system*), yaitu hubungan antara pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Dengan kata lain, untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut.
4. Hubungan dengan pelanggan berdasarkan hubungan keanggotaan (*member relationship*), di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tertentu. Sistem pemberian jasanya dilakukan secara terus-menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Karakteristik pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan itu tidak dapat dirasa, diraba, dilihat sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pelanggan, pelayanan yang diberikan kepada tiap orang juga berbeda-beda, itu dikarenakan setiap orang mempunyai kepentingan yang berbeda dan pelayanan yang diberikan pastinya juga akan berbeda. Selain itu, pelayanan juga tidak dapat disimpan karena ketika seseorang dilayani, maka pada saat itulah orang tersebut merasakan pelayanan.

2.2.3. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Layanan kepada pelanggan bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu layanan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkombinasi.

Menurut Moenir (2001:190) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan

kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
 - b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
 - c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
 - d. Menuntun orang ke arah yang tepat.
3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya (Rahmayanty, 2012:87). Oleh karena itu pelayanan perpustakaan dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik. Menurut Rahmayanty (2012:88) prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Tjiptono (2004:132) prinsip layanan pelanggan guna mencapai kualitas layanan terdiri dari empat hal yaitu:

1. Atribut layanan pelanggan

Pelayanan jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Atribut-atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu: *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memperhatikan), *Mindful* (hati-hati/cermat), *Friendly* (ramah), *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab) dan *Tactful* (bijaksana).

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk mencapai kepuasan optimum yang dipengaruhi oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan pelanggan.

3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Sistem umpan balik dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Pengukuran umpan balik terdiri dari dua jenis yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan yang tergantung pada transaksi.
- b. Kualitas jasa/layanan yang tergantung pada hubungan aktual.

4. Implementasi

Implementasi merupakan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian kebijakan organisasi yang terdiri penetapan jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan.

Kenyataannya pelayanan yang diberikan seringkali tidak sesuai dengan harapan pelanggan, proses pelayanan yang berbelit-belit dan kurang efisien sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang

diberikan. Oleh sebab itu organisasi harus mengevaluasi setiap kebijakan yang telah diterapkan sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan pelanggan.

2.3. Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuannya tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan memasarkan barang atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dicapai tingkat kepuasan pelanggan yang melebihi dari kepuasan yang diberikan oleh pesaing.

Menurut Rangkuti (2006:30), “Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian”.

Oliver dalam Barnes (2003:64) mengemukakan definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012:311) mengemukakan kepuasan merupakan, “Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk

bersangkutan”. Pendapat lain oleh Fornell dalam Tjiptono (2012:311) kepuasan yaitu, “Evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian”.

Menggunakan bahasa lebih sederhana Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2009:192) menyatakan “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan”.

Beberapa pendapat para ahli di atas mengenai definisi kepuasan pelanggan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa atau senang yang merupakan respon pelanggan terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya, dimana pada saat sebelum menggunakan pelanggan memiliki harapan-harapan yang akan menimbulkan persepsi terhadap kinerja dari produk tersebut. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja produk tersebut memenuhi atau setidaknya melampaui harapan-harapan pelanggan.

2.2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:310) kepuasan pelanggan berpotensi memberikan beberapa manfaat:

1. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*.
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan.

4. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
6. Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

Kepuasan pelanggan sangatlah diperlukan, dapat terlihat dari manfaat-manfaat yang sudah diuraikan sebelumnya. Kemajuan perusahaan atau organisasi tergantung terhadap kepuasan pelanggannya. Apabila pelanggan puas maka besar harapan bagi pelanggan untuk menggunakan kembali produk atau jasa tersebut, namun bila pelanggan merasa tidak puas kemungkinan besar pelanggan akan berpaling. Pelanggan yang tidak puas juga berpotensi menyebarkan berita negatif mengenai perusahaan atau organisasi sehingga dapat merugikan perusahaan atau organisasi tersebut.

Hal positif dari kepuasan pelanggan yaitu biasanya pelanggan akan merekomendasikan atau paling tidak membicarakan dengan kerabat atau lingkungan sekitarnya dimana dapat menguntungkan perusahaan.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang dimana seorang pelanggan menyatakan hasil perbandingan antara kinerja (produk/jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Tingkat kepuasan masing-masing pelanggan berbeda-beda tergantung pada faktor yang mempengaruhi masing-masing pelanggan tersebut, kepuasan dapat dipengaruhi beberapa faktor.

Menurut Barnes (2003:82) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat dalam lima level pemicu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa, yaitu:

1. Produk atau jasa inti, ini adalah hal yang paling mendasar yang ditawarkan kepada pelanggan sekaligus hal yang tersulit bagi perusahaan untuk membuatnya lain dari pada yang lain.
2. Sistem dan layanan pendukung, ini meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dari layanan atau produk inti, seperti; sistem pembayaran dan penghantaran, kemudahan memperoleh produk, jam pelayanan, level karyawan, komunikasi informasi, sistem inventarisasi, pendukung teknis dan perbaikan, layanan bantuan via telepon, dan juga program-program lain yang mendukung produk inti.
3. Performa teknis, berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar (mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan

jasa). Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan.

4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi; tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dan bagaimana orang diperlakukan dan dilayani.
5. Elemen emosional dimensi afektif pelayanan, yaitu menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan banyak interaksi diantara penyedia jasa dan dirinya dari pada diacuhkan oleh penyedia jasa.

Menurut Rangkuti (2006:30), “Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang dikenal dengan lima dimensi jasa”.

Kelima dimensi dijelaskan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Jasfar (2005:51) sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan, pengetahuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang

baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diungkapkan

Rangkuti (2006:35) yaitu:

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Uraian di atas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa dapat disimpulkan menjadi dua garis besar, yaitu; faktor pertama bukti fisik meliputi produk inti, sarana dan prasarana pendukung dan segala sesuatu yang nampak oleh mata. Faktor kedua yaitu proses pelayanan meliputi bagaimana pelayanan dilakukan, bagaimana sistem pelayanannya, dan hal-hal yang bukti fisiknya tidak nampak secara jelas.

2.2.4 Strategi Kepuasan Pelanggan

Rangkuti (2006:55) menyebutkan bahwa tujuan dari strategi kepuasan pelanggan adalah untuk membuat agar pelanggan tidak mudah pindah ke pesaing. Terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain:

1. Strategi *relationship marketing*

Dalam strategi ini transaksi antara pembeli dan penjual berlanjut setelah penjualan selesai. Dengan kata lain perusahaan menjalin suatu kemitraan dengan

pelanggan secara terus-menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulang.

2. Strategi *unconditional service guarantee*

Strategi ini memberikan garansi atau jaminan istimewa secara mutlak yang dirancang untuk meringankan risiko atau kerugian di pihak pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan yang optimal, sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi. Caranya adalah dengan memberikan komitmen untuk senantiasa memberi kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber penyempurnaan mutu produk atau jasa dan akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

3. Strategi *superior customer service*

Strategi ini menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pesaing. Dana yang besar, sumber daya manusia yang handal, dan usaha yang gigih diperlukan agar perusahaan dapat menciptakan jasa yang superior.

4. Strategi penanganan keluhan efektif

Dalam strategi ini, keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan tepat, dimana perusahaan harus menunjukkan perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya atas kekecewaan pelanggan agar pelanggan tersebut dapat kembali menjadi pelanggan yang puas dan kembali menggunakan produk atau jasa perusahaan.

5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Pada strategi ini perusahaan menerapkan peningkatan kualitas jasa secara berkesinambungan dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan serta memasukkan unsur kemampuan memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian.

Menurut Tjiptono (2012:351) strategi kepuasan dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu:

1. Strategi ofensif, yaitu strategi menambah jumlah pemakai baru (*new usage*), memperluas pasar yang dilayani (*server market*) dan mencari aplikasi produk yang bersangkutan (*new uses*).
 - a. Menambah jumlah pemakai baru dengan cara menarik kelompok non-pemakai sebagai pelanggan baru, merebut pelanggan pesaing dan menarik kembali mantan pelanggan.
 - b. Memperluas pasar yang dilayani yaitu mencerminkan produk/jasa yang ditawarkan sebuah organisasi dan jaringan distribusinya.
 - c. Mencari aplikasi baru produk yang bersangkutan diwujudkan dengan mendemonstrasikan atau mempromosikan manfaat baru sebuah produk/jasa yang sudah ada kepada konsumen baru.
2. Strategi defensif, terdiri atas tiga orientasi utama yakni meningkatkan tingkat pembelian atau pemakaian (*usage*), meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencari aplikasi produk baru yang bersangkutan.

- a. Menaikkan frekuensi dan volume pembelian atau pemakaian dilakukan dengan cara menambah situasi pengguna produk (iklan), menaikkan tingkat konsumsi produk (modifikasi pelayanan), mendorong penggantian produk lebih cepat (fasilitas tambahan kepada konsumen).
- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- c. Mencari aplikasi produk baru yang bersangkutan diwujudkan dengan mendemonstrasikan atau mempromosikan manfaat baru sebuah produk/jasa yang sudah ada kepada konsumen yang sudah dipunyai sejak lama.

Strategi-strategi dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada akhirnya perlu diukur sebagai langkah evaluasi. Model pengukurannya pun bermacam-macam.

2.2.5 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan tersebut, berikut terdapat beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2012:318) ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyiapkan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapatan, dan keluhan mereka. Media yang biasa

digunakan biasanya berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites* dan lain-lain.

2. *Ghost shopping (mystery shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan jasanya. Kemudian mereka membuat laporan berkasnya dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

3. *Lost customer analysis*

Penyedia jasa dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. Survey kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan digunakan dengan menggunakan *survey*, baik *survey* melalui pos, telepon, e-mail, *website* maupun wawancara langsung. Melalui *survey*, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Metode pengukuran pelanggan melalui survei dijelaskan oleh Rangkuti (2006:24) sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.

2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden diminta *meranking* elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Setelah melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan akan diperoleh informasi yang bermanfaat bagi organisasi yaitu sebagai acuan dalam memperbaiki kinerja organisasi dan sebagai acuan dalam penentuan kebijakan sehingga tercipta keunggulan organisasi.

2.4. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh beberapa orang disajikan untuk memperkuat latar belakang dan landasan teori, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Dian Cahyawati	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer Jurusan Matematika Fakultas MIPA	Variabel/atribut penentu kepuasan dianalisis dan direduksi dari 31 menjadi 9 faktor utama diurutkan berdasarkan nilai eigen tertinggi yaitu yang diberi nama faktor penunjang proses pembelajaran (9,268), faktor empati (2,459), faktor keandalan (1,997), faktor jaminan (1,776), faktor peranan asisten (1,516), faktor fasilitas komputasi (1,465), fasilitas tetap (1,240), faktor keberadaan asisten (1,146) dan faktor kredibilitas (1,022).	Penelitian terdahulu didahului dengan penilaian mengenai persepsi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut/ variabel sedangkan penelitian sekarang tidak dilakukan penilaian tersebut.
	Ivenly Lambone, Marline S. Paendong, Yohames Langi	Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor	Diperoleh tujuh faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yaitu faktor kepastian memberikan bobot kontribusi sebesar 35,773%, faktor berwujud 8,246%, faktor koresponsivan 6,150%, faktor keandalan 4,294%, faktor <i>empati</i> 4,068%, faktor fasilitas pendukung 3,518% dan faktor fasilitas perpustakaan 2,913%.	Penelitian terdahulu dilakukan pada pelayanan universitas secara keseluruhan mulai dari proses pembelajaran, fasilitas pendukung sedangkan penelitian sekarang hanya pada pelayanan perpustakaan.

2.5. Kerangka Berfikir

Banyak perusahaan saat ini sudah menganggap bahwa layanan pelanggan (*customer service*) sangat penting untuk bisnis mereka, lebih lagi di zaman persaingan yang ketat sekarang ini. Layanan jasa perguruan tinggi khususnya perpustakaan juga tidak luput dari hal tersebut. Setiap interaksi dengan pelanggan memberikan kesempatan bagi pelanggan tersebut untuk menyebarkan berita kepada pelanggan potensial lainnya, sehingga bila interaksi pelayanan yang dilakukan baik maka berita yang tersebar kepada orang lain juga baik, dan begitupun sebaliknya jika buruk maka tersebar berita buruk.

Pelayanan biasanya dilakukan dalam upaya memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Indikator dalam penelitian ini terbentuk atas pengembangan dari pernyataan hli tersebut. Di dalam pengembangannya mencakup kegiatan pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi sehingga diperoleh sebanyak 28 indikator.

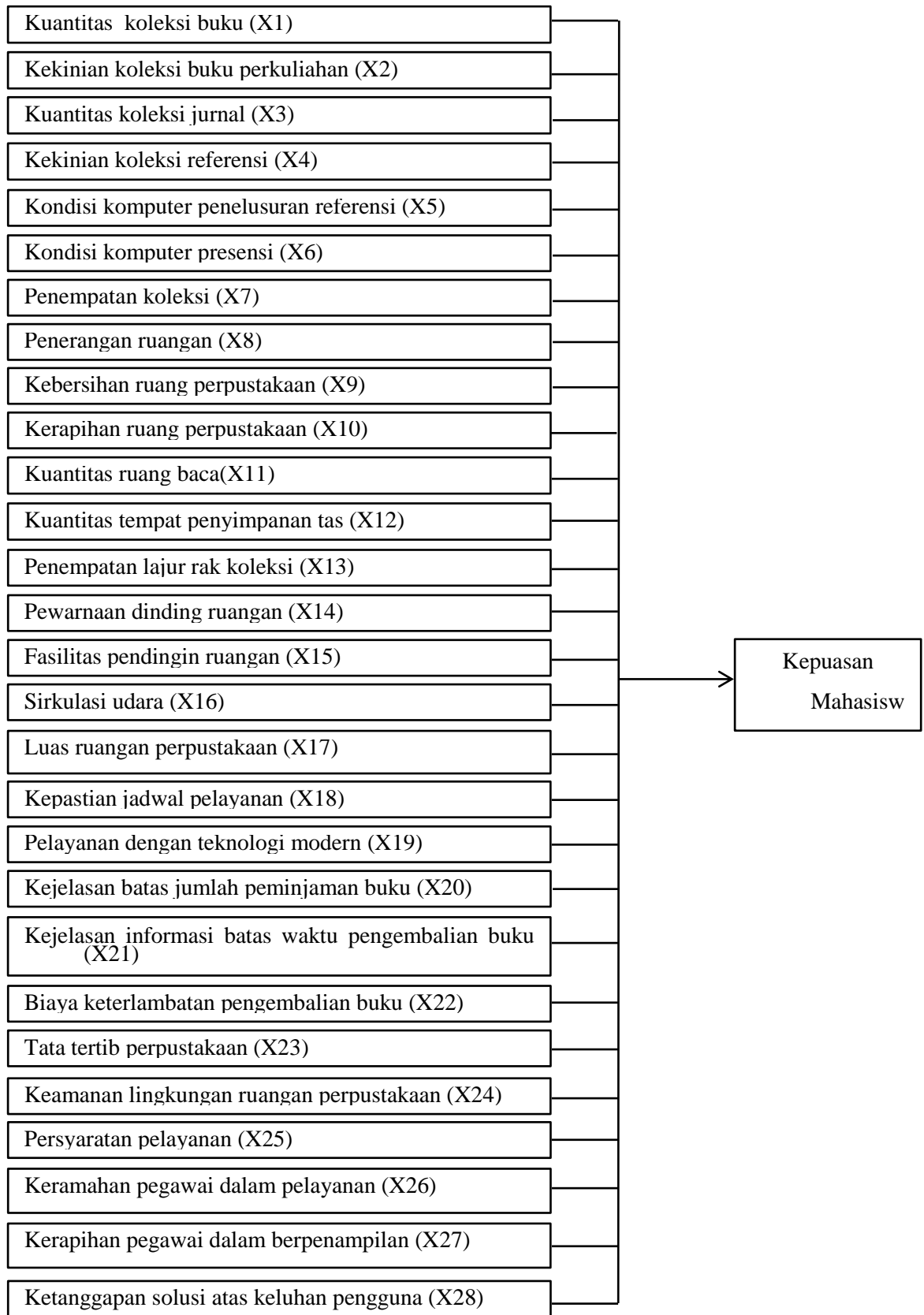
Menurut Barnes (2003:82) faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan antara lain:

1. Produk atau jasa inti
 - a. Kuantitas koleksi buku (X1)

- b. Kekinian koleksi buku perkuliahan (X2)
 - c. Kuantitas koleksi jurnal (X3)
 - d. Kekinian koleksi referensi (X4)
 - e. Kuantitas Ruang Baca (X11)
 - f. Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung (X12)
 - g. Luas ruangan perpustakaan (X17)
2. Sistem dan layanan pendukung
- a. Kondisi komputer penelusuran referensi (X5)
 - b. Kondisi komputer penelusuran presensi (X6)
 - c. Penempatan koleksi (X7)
 - d. Penerangan ruangan (X8)
 - e. Kebersihan ruangan perpustakaan (X9)
 - f. Kerapihan ruangan perpustakaan (X10)
 - g. Penempatan lajur rak koleksi (X13)
 - h. Pewarnaan dinding ruangan (X14)
 - i. Fasilitas pendingin ruangan (X15)
 - j. Sirkulasi udara (X16)
 - k. Biaya keterlambatan pengembalian buku (X22)
 - l. Persyaratan pelayanan (X25)
3. Performa teknis
- a. Kepastian jadwal pelayanan (X18)
 - b. Kejelasan batas jumlah peminjaman buku (X20)
 - c. Kejelasan batas waktu peminjaman buku (X21)

- d. Tata tertib perpustakaan (X23)
- 4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan
 - a. Pelayanan dengan teknologi modern (X19)
 - b. Keramahan pegawai dalam pelayanan (X26)
 - c. Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna (X28)
- 5. Elemen-elemen dimensi afektif pelayanan
 - a. Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan (X24)
 - b. Kerapihan pegawai dalam berpenampilan (X27)

Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, berikut merupakan kerangka berfikir penelitian:



Gambar 1.1
Kerangka Berfikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

2.6. Metode Penelitian

3.1.1 *Setting* Penelitian

Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga yaitu bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Penemuan berarti data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui. Pembuktian berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya keragu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu dan pengembangan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada (Sugiyono, 2009:3).

Penelitian ini bersifat pembuktian, dilakukan untuk memperoleh kebenaran atau membuktikan kebenaran terhadap suatu objek permasalahan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner terhadap subyek penelitian yaitu mahasiswa Pendidikan Ekonomi pengguna aktif perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Alasan peneliti memilih mahasiswa Pendidikan Ekonomi yang terdiri dari tiga program studi yaitu Pendidikan Akuntansi, Pendidikan Koperasi dan Pendidikan Administrasi Perkantoran karena dianggap memenuhi kriteria penelitian yaitu sebagai pengguna aktif perpustakaan yang tentunya pernah melakukan kegiatan pelayanan di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang sehingga mengetahui bagaimana kualitas pelayannya.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana seseorang melaksanakan penelitian. Adapun lokasi penelitian pada penelitian ini adalah di lingkungan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Letak lokasi penelitian berada di gedung C6 lantai 2.

3.1.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. mengemukakan bahwa, "... penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian juga pemahaman akan kesimpulan penelitian akan lebih baik apabila juga disertai dengan tabel, grafik, bagan, gambar, atau tampilan lainnya" (Suharsimi, 2010:27).

Penggunaan penelitian kuantitatif dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

2.7. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan" (Sugiyono, 2009:80). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi yang terdiri dari tiga program studi yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2010-2013

No	Program Studi	Tahun Angkatan				Jumlah
		2010	2011	2012	2013	
1	Pend. Akuntansi	105	174	186	187	652
2	Pend. Koperasi	71	116	97	118	402
3	Pend. Administrasi Perkantoran	92	117	121	126	456
Total						1510

Sumber: Bidang Akademi FE UNNES, diolah

3.2.2 Sampel Penelitian

“Sampel adalah sebagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti” (Suharsimi, 2010:174). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. “*Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data” (Sugiyono: 2009:85). Selain itu jumlah sampel yang diambil disesuaikan dengan persyaratan kecukupan sampel yang diperlakukan untuk menggunakan Analisis Faktor yaitu 4 atau 5 kali jumlah atribut/variabel yang dianalisis (Supranto: 2004:122), yaitu:

$$n = 5 \times k$$

Keterangan:

n = elemen sampel

k = jenis variabel/atribut

Rumusan tersebut di atas, maka jumlah sampel yang diperoleh:

$$N = 5 \times k$$

$$n = 5 \times 28$$

$$n = 140 \text{ mahasiswa}$$

Diperoleh jumlah sampel 140 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *propotional random sampling* karena dalam penelitian ini semua subjek dalam populasi dianggap sama, proporsi sampel dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.2
Sampel Penelitian Mahasiswa Pendidikan Ekonomi

No	Program Studi	Tahun Angkatan	Populasi	Sampel
1	Pendidikan Akuntansi	2010	105	$\frac{105}{1510} \times 140 = 9,73$ dibulatkan 10
		2011	174	$\frac{174}{1510} \times 140 = 16,13$ dibulatkan 16
		2012	186	$\frac{186}{1510} \times 140 = 17,24$ dibulatkan 17
		2013	187	$\frac{187}{1510} \times 140 = 17,33$ dibulatkan 17
				$\Sigma = 60$
2	Pendidikan Koperasi	2010	71	$\frac{71}{1510} \times 140 = 6,58$ dibulatkan 7
		2011	116	$\frac{116}{1510} \times 140 = 10,75$ dibulatkan 11
		2012	97	$\frac{97}{1510} \times 140 = 8,99$ dibulatkan 9
		2013	118	$\frac{118}{1510} \times 140 = 10,94$ dibulatkan 11
				$\Sigma = 38$
3	Pendidikan Administrasi Perkantoran	2010	92	$\frac{92}{1510} \times 140 = 8,52$ dibulatkan 8
		2011	116	$\frac{116}{1510} \times 140 = 10,75$ dibulatkan 11
		2012	121	$\frac{121}{1510} \times 140 = 11,21$ dibulatkan 11
		2013	126	$\frac{126}{1510} \times 140 = 11,68$ dibulatkan 12
				$\Sigma = 42$

Total = 140

2.8. Variabel Penelitian

“... variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2009:38). “Di dalam analisis faktor, variabel tidak dikelompokkan menjadi variabel bebas dan variabel tak bebas, sebaliknya sebagai penggantinya seluruh set hubungan *independent* antar variabel diteliti” (Supranto, 2004:113). Dalam analisis faktor, teknik ini disebut dengan teknik interdependensi.

Menurut Barnes (2003:82) faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan antara lain:

2. Produk atau jasa inti

Produk atau jasa inti adalah hal yang paling mendasar yang ditawarkan kepada pelanggan sekaligus hal yang tersulit bagi perusahaan untuk membuatnya lain dari pada yang lain. Variabel produk atau jasa inti terdiri dari:

- h. Kuantitas koleksi buku (X1)
 - i. Kekinian koleksi buku perkuliahan (X2)
 - j. Kuantitas koleksi jurnal (X3)
 - k. Kekinian koleksi referensi (X4)
 - l. Kuantitas Ruang Baca (X11)
 - m. Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung (X12)
 - n. Luas ruangan perpustakaan (X17)
6. Sistem dan layanan pendukung

Sistem dan layanan pendukung meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dari layanan atau produk inti, seperti; sistem pembayaran dan penghantaran, kemudahan memperoleh produk, jam pelayanan, level karyawan, komunikasi informasi, sistem inventarisasi, pendukung teknis dan perbaikan, layanan bantuan via telepon, dan juga program-program lain yang mendukung produk inti. Variabel sistem dan layanan pendukung terdiri dari:

- m. Kondisi komputer penelusuran referensi (X5)
 - n. Kondisi komputer penelusuran presensi (X6)
 - o. Penempatan koleksi (X7)
 - p. Penerangan ruangan (X8)
 - q. Kebersihan ruangan perpustakaan (X9)
 - r. Kerapihan ruangan perpustakaan (X10)
 - s. Penempatan lajur rak koleksi (X13)
 - t. Pewarnaan dinding ruangan (X14)
 - u. Fasilitas pendingin ruangan (X15)
 - v. Sirkulasi udara (X16)
 - w. Biaya keterlambatan pengembalian buku (X22)
 - x. Persyaratan pelayanan (X25)
7. Performa teknis

Performa teknis berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar (mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan

jasa). Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan. Variabel performa teknis terdiri dari:

- e. Kepastian jadwal pelayanan (X18)
 - f. Kejelasan batas jumlah peminjaman buku (X20)
 - g. Kejelasan batas waktu peminjaman buku (X21)
 - h. Tata tertib perpustakaan (X23)
8. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan

Elemen interaksi mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi; tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dan bagaimana orang diperlakukan dan dilayani. Variabel elemen interaksi terdiri dari:

- d. Pelayanan dengan teknologi modern (X19)
 - e. Keramahan pegawai dalam pelayanan (X26)
 - f. Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna (X28)
9. Elemen-elemen dimensi afektif pelayanan

Elemen-elemen dimensi afektif pelayanan menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan banyak interaksi diantara penyedia jasa dan dirinya dari pada diacuhkan oleh penyedia jasa. Variabel elemen-elemen dimensi afektif pelayanan terdiri dari:

- c. Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan (X24)
- d. Kerapihan pegawai dalam berpenampilan (X27)

Penjabaran mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES sebagai berikut:

1. Kuantitas koleksi buku perkuliahan (X1)

Koleksi buku perkuliahan mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena bila koleksi buku kuantitas dan jenisnya sedikit maka kebutuhan mahasiswa tidak akan terpenuhi.

2. Kekinian koleksi buku perkuliahan (X2)

Pengadaan buku perkuliahan perlu diatur dengan benar karena bila buku-buku yang ada tahun terbitnya sudah lebih dari 10 tahun tidak relevan digunakan sebagai referensi karena informasi setiap tahunnya pasti berkembang.

3. Kuantitas koleksi jurnal (X3)

Jurnal merupakan salah satu referensi dalam penyusunan skripsi/TA, bila jumlah jurnal yang dimiliki sedikit tentunya tidak dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga timbul rasa ketidakpuasan.

4. Kekinian koleksi referensi (X4)

Koleksi referensi biasanya digunakan sebagai rujukan mahasiswa dalam menyusun skripsi/TA, bila referensi yang tersedia tahun terbitnya sudah lebih dari 10 tahun tidak relevan digunakan sebagai referensi karena informasi setiap tahunnya pasti berkembang.

5. Kondisi komputer penelusuran referensi (X5)

Komputer penelusuran digunakan untuk mempermudah dalam pencarian koleksi, dari sinilah pengunjung dapat mengetahui apakah koleksi yang dicari tersedia, mengetahui status dari koleksi tersebut ada atau sedang dipinjam, dan keterangan koleksi yaitu tahun terbit, pengarang, letak koleksi pada rak dan lain sebagainya.

6. Kondisi komputer presensi pengunjung (X6)

Presensi secara online lebih memudahkan pengunjung dibanding dengan presensi manual. Pengunjung hanya mengetikkan NIM (Nomor Induk Mahasiswa) nya saja, kemudian baru dapat melakukan kegiatan pelayanan, karena bila pengunjung tidak melakukan presensi tidak dapat melakukan kegiatan pelayanan seperti layanan peminjaman/pengembalian.

7. Penempatan koleksi (X7)

Setelah penelusuran koleksi maka akan muncul letak koleksi sesuai dengan rak klasifikasinya namun bila koleksi yang dicari tidak dapat ditemukan pada rak yang sesuai padahal status koleksi ada/tidak dipinjam maka pengunjung akan kesusahan.

8. Penerangan ruangan (X8)

Hal ini berhubungan dengan tata pencahayaan ruangan, penerangan seharusnya tercukupi dengan baik sehingga tidak mengganggu aktivitas pengunjung perpustakaan seperti membaca ataupun dalam pencarian koleksi.

9. Kebersihan ruang perpustakaan (X9)

Kenyamanan pengunjung akan maksimal apabila ruangan perpustakaan dalam keadaan bersih, mulai dari kebersihan perabot/perlengkapan, koleksi tidak berdebu, kondisi lantai bersih dan tidak ada kotoran dinding.

10. Kerapihan ruang perpustakaan (X10)

Pengunjung akan merasa nyaman dan timbul rasa puas bila perpustakaan rapi, mulai dari tata letak ruang baca, *layout* lajur rak koleksi, penempatan fasilitas perpustakaan, meja sirkulasi dan lain sebagainya.

11. Kuantitas ruang baca (X11)

Jumlah ruang baca harus mencukupi kebutuhan pengunjung sehingga pengunjung tidak akan kehabisan tempat duduk.

12. Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung (X12)

Pengunjung akan puas bila jumlah tempat penyimpanan tas mencukupi kebutuhan pengunjung, hal ini dapat dikaitkan dengan keamanan tas bila ditinggal pengunjung, mulai dari menghindari kerusakan karena tertumpuk dengan tas lain maupun kehilangan barang.

13. Penempatan lajur rak koleksi (X13)

Lajur rak koleksi seharusnya disesuaikan dengan kondisi ruangan dan luas ruangan sehingga jarak antar lajur dan pencahayaan tidak mengganggu aktivitas pengunjung.

14. Pewarnaan dinding ruangan (X14)

Pewarnaan dengan warna-warna segar akan menimbulkan rasa nyaman pada pengunjung sehingga pengunjung merasa senang mendatangi perpustakaan sebaliknya bila warna dinding kusam akan menimbulkan perasaan kurang senang dan dapat mengganggu aktivitas karena ruangan menjadi gelap.

15. Fasilitas pendingin ruangan (X15)

Pendingin ruangan akan menimbulkan perasaan nyaman pada pengunjung sehingga tercipta kepuasan karena tidak terasa panas.

16. Sirkulasi udara (X16)

Hal ini berkaitan dengan jumlah ventilasi dan jedela sehingga sirkulasi udara dari dalam ruangan ke luar ruangan baik.

17. Luas ruangan perpustakaan (X17)

Luas ruangan perlu memperhatikan jenis perpustakaan dan jumlah anggota karena ruangan harus mampu menampung rata-rata jumlah pengunjung setiap harinya sehingga tidak terasa sesak.

18. Kepastian jadwal pelayanan (X18)

Jam buka/tutup pelayanan yang sudah ditentukan baiknya ditepati sehingga pengunjung tidak perlu menunggu dan akhirnya akan kecewa bila perpustakaan tidak sesuai jadwal.

19. Pelayanan dengan teknologi modern (X19)

Pelayanan sirkulasi tidak akan terjadi antrian panjang jika menggunakan teknologi modern yaitu sensor *barcode*.

20. Kejelasan batas jumlah peminjaman buku (X20)

Peraturan-peraturan mengenai batas jumlah buku yang dipinjam sebaiknya ditempel di dinding ruangan sehingga pengunjung mengetahui dengan jelas dan tidak bertanya pada orang lain.

21. Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku (X21)

Informasi pengembalian buku pada lembar peminjaman menggunakan cap tinta, sebaiknya dalam mengecap petugas perlu kerapian sehingga peminjam tidak bingung dan meminimalkan kekeliruan tanggal pengembalian.

22. Biaya keterlambatan pengembalian (X22)

Peraturan biaya keterlambatan setiap hari baiknya ditempel di dinding agar peminjam tahu denda yang harus dibayarkan bila terjadi keterlambatan.

23. Tata tertib perpustakaan (X23)

Tata tertib seharusnya tidak membatasi aktivitas dalam pencarian informasi, misalnya dalam hal pelarangan mengoperasikan laptop.

24. Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan (X24)

Area perpustakaan perlu keamanan yang baik misal adanya CCTV, *metal detector*, dan sensor *barcode* buku. Hal ini berkaitan dengan barang-barang yang dibawa pengunjung dan pencurian koleksi.

25. Persyaratan pelayanan (X25)

Persyaratan pelayanan yang berbelit-belit, membingungkan dan susah dipenuhi pengunjung mengakibatkan pengunjung tidak puas bahkan tidak jadi melakukan transaksi pelayanan.

26. Keramahan pegawai dalam pelayanan (X26)

Perpustakaan merupakan perusahaan jasa sehingga *output* yang diterima pengunjung hanya dapat dirasakan untuk itu keramahan pegawai sangat menentukan kepuasan pengunjung.

27. Kerapihan pegawai dalam berpenampilan (X27)

Hal pertama yang dilihat dalam proses pelayanan yaitu petugas yang melayani, bila petugas berpenampilan rapi pengunjung akan merasa puas.

28. Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna (X28)

Setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan mempunyai kepentingan yang berbeda-beda, bila kepentingan tersebut tidak terpenuhi secara mandiri maka pengunjung akan mengeluh pada petugas, petugas baiknya merespon dengan cepat agar pengunjung merasa diperhatikan.

2.9. Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Metode Dokumentasi

“Di dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya” (Suharsimi, 2010:201). Metode ini digunakan untuk melengkapi data jumlah anggota perpustakaan, jumlah koleksi, jumlah pengunjung, jumlah peminjam buku dan jumlah perabotan/perlengkapan di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4.2 Metode Angket atau Kuesioner

“Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui” (Suharsimi, 2010: 194). Angket dalam penelitian ini adalah bersifat tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan dijawab secara langsung oleh responden.

Penelitian ini menggunakan skala likert. “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” (Sugiyono, 2009:93). Pada masing-masing nomor angket, alternatif jawaban disesuaikan berdasarkan pernyataan yang ada sehingga jawaban menjadi sinkron dan tepat. Setiap pernyataan terdiri dari 4 alternatif jawaban dengan skor:

1. Jika jawaban A (sangat memenuhi, sangat setuju, sangat sesuai, sangat mencukupi, sangat baik, sangat rapi, sangat menarik, sangat aman, sangat

mudah, sangat ramah, sangat tanggap dan pernyataan ya atau tidak) diberi skor 4.

2. Jika jawaban B (memenuhi, setuju, sesuai, mencukupi, baik, rapi, menarik, aman, mudah, ramah, tanggap dan pernyataan ya atau tidak) diberi skor 3.
3. Jika jawaban C (kurang memenuhi, kurang setuju, kurang sesuai, kurang mencukupi, kurang baik, kurang rapi, kurang menarik, kurang aman, kurang mudah, kurang ramah, kurang tanggap dan pernyataan ya atau tidak) diberi skor 2.
4. Jika jawaban D (tidak memenuhi, tidak setuju, tidak sesuai, tidak mencukupi, tidak baik, tidak rapi, tidak menarik, tidak aman, tidak mudah, tidak ramah, tidak tanggap dan pernyataan ya atau tidak) diberi skor 1.

Kemudian pada masing-masing pilihan jawaban diberi keterangan pendukung sehingga responden mempunyai persamaan persepsi mengenai jawaban yang dipilih. Keterangan pendukung tersebut berupa kriteria-kriteria alasan maupun interval jumlah pada masing-masing alternatif jawaban. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai faktor-faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES.

Empat alternatif jawaban dipilih agar terbentuk gradasi jawaban dari responden, sering ditemukan responden cenderung memilih alternatif yang ada ditengah apabila menggunakan lima alternatif jawaban, hal ini dikarenakan responden merasa aman dan paling mudah karena hampir tidak berpikir (Suharsimi, 2010:284).

3.4.3 Wawancara

“Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan” (Sugiyono, 2009:140). Metode ini digunakan untuk mengetahui permasalahan yang ada kemudian digunakan untuk menggali lebih dalam, mengecek ulang dan mensinkronkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES.

2.10. Uji Instrumen

3.5.1 Validitas

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen” (Suharsimi, 2010:211). Suatu instrumen yang valid mempunyai tingkat validitas tinggi. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Pengukuran validitas dapat dilakukan dengan SPSS 20.00. “Bandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dengan hasil perhitungan *r table*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid” (Ghozali, 2011:53).

Berdasarkan uji validitas terhadap 30 responden dengan jumlah pertanyaan 28 butir pertanyaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa
Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di FE UNNES

No	Variabel	No Soal	R hitung	R tabel	Kriteria
1	Kuantitas koleksi buku perkuliahan (X1)	1	0,536	0,361	Valid
2	Kekinian koleksi buku perkuliahan (X2)	2	0,500	0,361	Valid
3	Kuantitas koleksi jurnal (X3)	3	0,363	0,361	Valid
4	Kekinian koleksi referensi (X4)	4	0,459	0,361	Valid
5	Kondisi komputer penelusuran referensi (X5)	5	0,143	0,361	Tidak Valid
6	Kondisi komputer presensi (X6)	6	0,191	0,361	Tidak Valid
7	Penempatan koleksi (X7)	7	0,676	0,361	Valid
8	Penerangan ruangan (X8)	8	0,536	0,361	Valid
9	Kebersihan ruang perpustakaan (X9)	9	0,488	0,361	Valid
10	Kerapihan ruang perpustakaan (X10)	10	0,554	0,361	Valid
11	Kuantitas ruang baca (X11)	11	0,521	0,361	Valid
12	Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung (X12)	12	0,536	0,361	Valid
13	Penempatan lajur rak koleksi (X13)	13	0,607	0,361	Valid
14	Pewarnaan dinding ruangan (X14)	14	0,720	0,361	Valid
15	Fasilitas pendingin (X15)	15	0,555	0,361	Valid
16	Sirkulasi udara (X16)	16	0,468	0,361	Valid
17	Luas ruangan perpustakaan (X17)	17	0,720	0,361	Valid
18	Kepastian jadwal pelayanan (X18)	18	0,521	0,361	Valid
19	Pelayanan sirkulasi dengan teknologi modern (X19)	19	0,583	0,361	Valid
20	Kejelasan batas jumlah peminjaman buku (X20)	20	0,720	0,361	Valid
21	Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku (X21)	21	0,370	0,361	Valid
22	Biaya keterlambatan pengembalian (X22)	22	0,028	0,361	Tidak Valid
23	Tata tertib perpustakaan (X23)	23	0,438	0,361	Valid
24	Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan (X24)	24	0,568	0,361	Valid
25	Persyaratan pelayanan mudah (X25)	25	0,610	0,361	Valid
26	Keramahan pegawai dalam	26	0,568	0,361	Valid

No	Variabel	No Soal	R hitung	R tabel	Kriteria
	pelayanan (X26)				
27	Pegawai berpenampilan rapi (X27)	27	0,521	0,361	Valid
28	Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna (X28)	28	0,593	0,361	Valid

Sumber: Lampiran 13, halaman 120

Hasil validitas uji coba instrumen dinyatakan 3 item tidak valid, yaitu nomor item X₅, X₆ dan X₂₂. Butir pernyataan yang tidak valid tidak dipakai dalam penelitian.

3.5.2 Reliabilitas

“Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan” (Suharsimi, 2010:211).

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan SPSS 20.00 pada menu *Analyze---Scale---Reliability Analysis*. Dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.70 maka instrumen dikatakan reliabel (Nunnally dalam Ghozali, 2011:48).

Hasil uji reliabilitas dengan rumus alpha diperoleh koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa
Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di FE UNNES

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.892	28

Sumber: Lampiran 14, halaman 126

Koefisien reliabilitas tersebut lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa angket tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

2.11. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis faktor dan metode analisis deskriptif persentase.

3.6.1 Analisis Faktor

Analisis faktor merupakan nama umum yang menunjukkan kelas prosedur, utamanya dipergunakan untuk mereduksi data atau meringkas, dari variabel yang banyak menjadi sedikit variabel, misalnya dari 15 variabel yang lama diubah menjadi 4 atau 5 variabel baru yang disebut faktor dan masih memuat sebagian besar informasi yang terkandung dalam variabel asli (*original variable*) (Supranto, 2004:114).

Metode analisis faktor menurut Suliyanto (2005:144) adalah “Analisis faktor adalah suatu teknik untuk menganalisis tentang saling ketergantungan (*interdependece*) dari beberapa variabel secara simultan dengan tujuan untuk menyederhanakan dari bentuk hubungan antara beberapa variabel yang diteliti menjadi sejumlah faktor yang lebih sedikit daripada variabel yang diteliti, yang berarti dapat juga menggambarkan tentang struktur data dari suatu penelitian”.

Analisis faktor dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkap faktor-faktor mana saja yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES dengan rumus sebagai berikut:

$$X_i = B_{i1} F_{11} + B_{i2} F_{22} + B_{i3} F_{33} + \dots + B_{ij} F_j + \dots + B_{im} F_m + V_i \mu_i$$

Keterangan:

- X_i = Variabel ke i yang dibakukan (rata-ratanya nol, standar deviasinya satu)
 B_{ij} = Koefisien regresi parsial yang dibakukan untuk variabel i pada *common factor* ke j
 F_j = *Common factor* ke j
 V_i = Koefisien regresi yang dibakukan untuk variabel ke i pada faktor yang unik ke i (*unique factor*)
 μ_i = Faktor unik variabel ke i
 m = Banyaknya *common factor*
 (Supranto, 2004:116)

Perhitungan statistik yang relevan untuk metode analisis faktor menggunakan program SPSS for Windows, meliputi:

1. *Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)*

“Nilai *Kaiser-Mayer-Olkin measure of sampling adequacy (KMO)* merupakan sebuah indeks perbandingan jarak antara koefisien korelasi dengan koefisien korelasi parsialnya. Nilai KMO yang kecil menunjukkan bahwa analisis faktor tidak tepat digunakan. Nilai KMO dikatakan mencukupi apabila $\geq 0,5$ ” (Suliyanto, 2005:129). Dalam penelitian ini digunakan untuk meneliti ketepatan faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES.

2. *Anti-image Matrices*

Pada tabel *Anti-image Matrices*, khususnya pada *Anti-Image Corellation* terlihat sejumlah angka yang membentuk diagonal (bertanda 'a'), yang menandakan besarnya MSA sebuah variabel. Nilai MSA memiliki pengertian yang sama dengan nilai KMO, hanya bersifat parsial (setiap *item*/variabel). Variabel yang memiliki nilai $MSA < 0.50$ maka variabel tersebut dikeluarkan dari penelitian. Jika ada lebih dari satu variabel yang bernilai korelasi kurang dari 0,5, maka variabel yang dikeluarkan adalah variabel yang terkecil (dikeluarkan satu per satu). Ulangi tanpa mengikutsertakan variabel yang sudah dikeluarkan sampai nilai MSA seluruh variabel $> 0,5$. Proses berikutnya adalah melakukan ekstraksi (Suliyanto, 2005:130).

3. *Communalities*

“*Communalities* pada kolom *extraction* menggambarkan besarnya persentase varian suatu variabel yang dapat dijelaskan oleh faktor yang akan terbentuk. Semakin besar nilai *communalites* menunjukkan semakin kuat hubungan dengan faktor yang nantinya akan terbentuk” (Suliyanto, 2006:136).

4. *Total Variance Explained*

“*Total Variance Explained* digunakan untuk mengetahui banyaknya faktor yang terbentuk. Faktor yang terbentuk harus memiliki nilai *eigenvalue* ≥ 1 ” (Suliyanto, 2006:136). *Eigenvalue* merupakan koefisien yang menunjukkan jumlah varian yang berasosiasi dengan masing-masing faktor kepuasan mahasiswa

5. *Rotated Component Matrix*

Rotated Component Matrix menunjukkan distribusi variabel-variabel yang telah di ekstrak ke dalam faktor yang telah terbentuk berdasarkan *factor loading*-nya setelah melalui proses rotasi. Variabel yang memiliki *factor loading* $< 0,4$ dianggap memiliki kontribusi yang lemah terhadap faktor yang terbentuk sehingga harus direduksi atau digugurkan (Suliyanto, 2005:138).

3.6.2 Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya persentase faktor-faktor baru yang terbentuk yang menentukan kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap pelayanan perpustakaan di Fakultas Ekonomi UNNES. Rumus yang digunakan dalam untuk menghitung deskriptif persentase adalah sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan:

n : Adalah nilai yang diperoleh

N : Jumlah seluruh nilai

(Ali, 2013:201)

Untuk menentukan jarak interval antara jenjang sikap mulai dari sangat baik sampai tidak baik digunakan rumus Widoyoko (2012:210) sebagai berikut:

$$\text{Jarak interval (i)} = \frac{(x)\text{skor tertinggi} - (x)\text{skor terendah}}{\text{jml kelas interval}}$$

Penentuan tabel kategori sebagai berikut:

- a. Skor tertinggi = 4 (sangat baik)
- b. Skor terendah = 1 (tidak baik)
- c. Jumlah kelas = 4 (sangat baik sampai tidak baik)
- d. Jarak interval = $(4-1)/4 = 0,75$

Tabel 3.5
Interval Skor

No	Interval Skor	Kriteria
1	>3,25 s/d 4	Sangat Baik
2	>2,50 s/d 3,25	Baik
3	>1,75 s/d 2,50	Kurang Baik
4	1 s/d 1,75	Tidak Baik

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah disajikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis faktor dari 23 variabel yang dianalisis diperoleh 8 faktor baru yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES sebesar 62,668%. Faktor-faktor tersebut adalah (1) faktor kenyamanan dan produk jasa inti memberikan kontribusi sebesar 17,971%, (2) faktor elemen interaksi memberikan kontribusi sebesar 8,878%, (3) faktor kebersihan memberikan kontribusi sebesar 7,830%, (4) faktor kerapian memberikan kontribusi sebesar 6,731%, (5) faktor sarana pendukung memberikan kontribusi sebesar 6,348% (6) faktor performa teknis memberikan kontribusi sebesar 5,597%, (7) faktor luas gedung memberikan kontribusi sebesar 4,918% dan (8) faktor produk pelengkap memberikan kontribusi sebesar 4,396%.
2. Faktor terbesar yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES adalah faktor kenyamanan dan produk jasa inti sebesar 17,971%.

5.2. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan kepada pengelola perpustakaan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES mengajukan anggaran ke Fakultas Ekonomi guna pembelian buku perkuliahan agar koleksi semakin banyak, bervariasi dan *up to date*.
2. Pihak perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES disarankan melakukan perbaikan tempat penyimpanan tas pengunjung, baik mengganti rak menjadi jenis loker agar lebih aman maupun dengan menambah jumlah rak sehingga tidak dijumpai tas berserakan di lantai.
3. Pihak perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES disarankan menambah meja dan kursi baca agar setiap pengunjung dapat membaca dengan nyaman sehingga tidak dijumpai pengunjung yang membaca di lantai.
4. Pihak perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES disarankan memasang papan informasi di depan pintu perpustakaan yang menjelaskan waktu buka/tutup perpustakaan secara rinci.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mohamad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Barnes, James G. 2003: *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI.
- Cahyawati S, Dian. 2010. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer Jurusan Matematika Fakultas MIPA, Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan”. Dalam *Jurnal Penelitian Sains*. Volume 13, No 3(A). Sumatera Selatan: Universitas Sriwijaya.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningtyas. 2012. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lasa HS, 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Lombone, Paendong dan Langi. 2012. “Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor”. Dalam *Jurnal MIPA UNSRAT online* <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo>. Volume 1, No 1 (52-56).
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat (Arti dan Intepretasi)*. Jakarta: Rineka Cipta.

—————. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.

—————. 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:
ANDI

Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta:
Pustaka Pelajar.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Ijin Observasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website: <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 526/UN37.L.7/PP/2014
Hal : Ijin Observasi

28 Maret 2014

Yth. Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Semarang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Diyah Undari
NIM : 7101410166
Jurusan/Konsentrasi : Pendidikan Ekonomi/Pend. Adm. Perkantoran

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan Topik "Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan observasi di tempat yang Saudara pimpin alokasi waktu bulan Maret 2014 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi,

Dra. Nanik Suryani, M. Pd
NIP 195604211985032001

FM-05-AKD-24

Tabel Koleksi Perpustakaan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Semarang Tahun 2014

Tahun	Koleksi Buku Teks			
	Bahasa Indonesia		Bahasa Asing	
	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar
2010	1149	2420	129	156
2011	1194	2759	129	156
2012	1208	2793	129	156
2013	1259	2901	145	172

Tahun	Koleksi Referensi																									
	Ensiklope dia/ Kamus / UU		Karya Tulis Ilmiah								Terbitan Berkala															
			Skripsi		Tugas Akhir		Laporan Penelitian Dosen		Laporan Pengabdian Masy		Jurnal		Majalah		Data Perbankan BI		Lap Survei Konsumen BI		Laporan & Kajian BI		Statistik Perbankan Indonesia		Annual Report		Buletin Bank Indonesia	
	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks
2010	30	45	2568	4219	640	969	123	137	23	23	81	152	30	30	10	12	18	22	29	31	33	33	9	13	11	11
2011	30	45	2779	4477	480	715	117	117	39	64	143	144	31	31	10	12	18	22	36	39	43	43	9	13	24	24
2012	31	47	2881	4179	463	679	117	117	39	64	182	182	55	55	10	12	18	22	39	39	55	55	9	13	29	29
2013	31	47	3064	3064	335	335	117	117	39	64	213	213	68	68	10	12	18	22	45	45	62	62	9	13	37	37

Lampiran 3

Tabel Jumlah Pengunjung Perpustakaan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Semarang

Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Januari	1118	1289	Website error	485
Februari	926	1014	Website error	422
Maret	2007	2183	Website error	1012
April	1637	1475	Website error	818
Mei	1266	1161	Perbaikan	810
Juni	1100	462	Perbaikan	585
Juli	794	1246	717	717
Agustus	959	984	564	667
September	725	2002	2505	1322
Oktober	1403	1810	1728	734
November	1212	1568	1558	824
Desember	1131	1733	1167	888
Total	14278	16927	8239	9284

Sumber: Laporan Tahunan Perpustakaan FE UNNES

Lampiran 4

Tabel Jumlah Peminjam Buku Perpustakaan Fakultas Ekonomi**Universitas Negeri Semarang**

Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Januari	176	229	Website error	203
Februari	99	183	Website error	333
Maret	446	709	715	385
April	287	445	601	281
Mei	181	341	415	300
Juni	163	161	382	330
Juli	81	329	350	437
Agustus	171	258	377	204
September	194	766	915	472
Oktober	304	586	612	426
November	240	618	606	386
Desember	226	525	535	463
Total	2568	5150	5508	4220

Lampiran 5

Tabel Jumlah Buku yang dipinjam Perpustakaan Fakultas Ekonomi**Universitas Negeri Semarang**

Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012	Tahun 2013
Januari	181	359	Website error	397
Februari	200	319	Website error	400
Maret	547	1090	1051	554
April	418	674	766	543
Mei	254	477	577	601
Juni	237	233	501	331
Juli	127	613	613	412
Agustus	290	471	471	312
September	285	1299	1415	517
Oktober	414	874	692	468
November	357	941	637	559
Desember	343	1001	596	789
Total	3653	8351	7319	5883

Lampiran 6

Tabel Jumlah Perabot dan Perlengkapan Fakultas Ekonomi**Universitas Negeri Semarang**

No	Jenis	Jumlah
1	Komputer presensi	1
2	Komputer penelusuran	1
3	Meja Besar	7
4	Kursi	25
5	Rak buku	15
6	Tempat penyimpanan tas	1

Lampiran 7

Tabel Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi**Universitas Negeri Semarang**

No	Tahun	Jumlah
1	2010	3.345
2	2011	3.575
3	2012	3.715
4	2013	4.070

Lampiran 8

Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 489 / UN37.1.7/PP/2014

8 September 2014

Hal : **Ijin Penelitian**

Yth. Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Semarang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami :

Nama : Diyah Undari
NIM : 7101410166
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / Pend. Adm. Perkantoran

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan tema "Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang". Berkenan dengan hal tersebut kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di tempat yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan September 2014 s.d. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



Dekan Bidang Akademik

Wito, MBA, PhD
NIP 196307181987021001

FM-05-AKD-24

Lampiran 9

Surat Keterangan Ijin Penelitian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI**

Gedung C, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang – 50229
Telp. +62248508015 Fax. +62248508015
Laman: <http://fe.unnes.ac.id> email: fe@unnes.ac.id

Nomor: 4320 /UN37.1.7/PP/2014

9 September 2014

Hal. : Balasan Ijin Penelitian

Yth. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi Unnes

Memenuhi surat Saudara Nomor: 1195/UN37.1.7/PP/2014 tanggal 8 September 2014 perihal ijin penelitian atas nama mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Diyah Undari
NIM : 7101410166
Prodi : Pendidikan Ekonomi (AP), S1

Julud Penelitian: "Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang".

Pada prinsipnya kami tidak keberatan yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Demikian ijin diberikan agar yang bersangkutan segera menghubungi pihak-pihak yang terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Dr. S. Martono, M.Si

NIP.197510101999031001A

Tembusan:

1. Pembantu Dekan Bidang Akademik
2. Kasubbag. Akademik dan Kemahasiswaan
Fakultas Ekonomi Unnes

Lampiran 10

Kisi-kisi Uji Coba Instrumen

	Variabel	Item Soal
X1	Kuantitas koleksi buku perkuliahan	1
X2	Kekinian koleksi buku perkuliahan	2
X3	Kuantitas koleksi jurnal	3
X4	Kekinian koleksi referensi	4
X5	Kondisi komputer penelusuran referensi	5
X6	Kondisi komputer presensi	6
X7	Penempatan koleksi	7
X8	Penerangan ruangan	8
X9	Kebersihan ruang perpustakaan	9
X10	Kerapihan ruang perpustakaan	10
X11	Kuantitas ruang baca	11
X12	Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung	12
X13	Penempatan lajur rak koleksi	13
X14	Pewarnaan dinding ruangan	14
X15	Fasilitas pendingin	15
X16	Sirkulasi udara	16
X17	Luas ruangan perpustakaan	17
X18	Kepastian jadwal pelayanan	18
X19	Pelayanan sirkulasi dengan teknologi modern	19
X20	Kejelasan batas jumlah peminjaman buku	20
X21	Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku	21
X22	Biaya keterlambatan pengembalian	22
X23	Tata tertib perpustakaan	23
X24	Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan	24
X25	Persyaratan pelayanan mudah	25
X26	Keramahan pegawai dalam pelayanan	26
X27	Kerapihan Pegawai dalam berpenampilan	27
X28	Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna	28

Lampiran 11

Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian

Semarang, Agustus 2014

Kepada,

Yth. Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Semarang

Dengan hormat,

Dalam rangka pengumpulan data penelitian untuk penyelesaian studi Strata 1 Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Semarang, dengan judul “Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang ”, maka dengan ini saya mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi angket penelitian ini.

Jawaban Anda yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya sangat berarti dan membantu penyelesaian penelitian ini. Kegiatan ini tidak ada hubungannya dengan penilaian kepribadian Anda sebagai mahasiswa dan saya jamin kerahasiaannya.

Atas segenap bantuan dan kesungguhan Anda dalam mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Semarang, Agustus 2014

Hormat saya,

Diyah Undari

NIM. 7101410166

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN
EKONOMI TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

I. Identitas Responden

Nama Responden :
 NIM :
 Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi/
 Tahun Angkatan :

II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda silang (χ) pada kolom jawaban yang Anda anggap paling benar.
2. Semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti.

-
1. Jumlah koleksi buku teks perkuliahan memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan.
 - a. Sangat Memenuhi, 4-5 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 - b. Memenuhi, 3 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 - c. Kurang Memenuhi, 2 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 - d. Tidak Memenuhi, 1 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 2. Koleksi buku teks perkuliahan yang disediakan terikini (10 tahun terakhir).
 - a. Sangat Setuju, setiap memanfaatkan koleksi pasti/seluruhnya terikini
 - b. Setuju, setiap memanfaatkan koleksi sebagian besar terikini
 - c. Kurang Setuju, setiap memanfaatkan koleksi sebagian kecil terikini
 - d. Tidak Setuju, setiap memanfaatkan koleksi tidak ada yang terikini
 3. Koleksi jurnal ilmiah memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan.
 - a. Sangat Memenuhi, berlangganan 10-11 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya
 - b. Memenuhi, berlangganan 7-9 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya
 - c. Kurang Memenuhi, berlangganan 4-6 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya
 - d. Tidak Memenuhi, berlangganan 1-3 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya

4. Koleksi referensi (skripsi, jurnal, TA, laporan penelitian) yang disediakan terkini (10 tahun terakhir).
 - a. Sangat Setuju, setiap memanfaatkan koleksi pasti/seluruhnya terkini
 - b. Setuju, setiap memanfaatkan koleksi sebagian besar terkini
 - c. Kurang Setuju, setiap memanfaatkan sebagian kecil pasti terkini
 - d. Tidak Setuju, setiap memanfaatkan koleksi tidak ada yang terkini
5. Komputer penelusuran koleksi saat digunakan berfungsi dengan baik.
 - a. Sangat Baik, 4-5 kali lancar dalam seminggu pemakaian
 - b. Baik, 3 kali lancar dalam seminggu pemakaian
 - c. Kurang Baik, 2 kali lancar dalam seminggu pemakaian
 - d. Tidak Baik, 1 kali lancar dalam seminggu pemakaian
6. Komputer presensi pengunjung saat digunakan berfungsi dengan baik.
 - a. Sangat Baik, 4-5 kali lancar dalam seminggu pemakaian
 - b. Baik, 3 kali lancar dalam seminggu pemakaian
 - c. Kurang Baik, 2 kali lancar dalam seminggu pemakaian
 - d. Tidak Baik, 1 kali lancar dalam seminggu pemakaian
7. Koleksi ditempatkan sesuai dengan rak klasifikasinya.
 - a. Sangat Sesuai, setiap mencari koleksi pasti berada di rak klasifikasinya
 - b. Sesuai, setiap mencari koleksi sebagian besar berada di rak klasifikasinya
 - c. Kurang Sesuai, setiap mencari koleksi sebagian kecil berada di rak klasifikasinya
 - d. Tidak Sesuai, setiap mencari koleksi tidak pernah ada di rak klasifikasinya
8. Penerangan ruangan perpustakaan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, tersedia 10-12 lampu pijar
 - b. Mencukupi, tersedia 7-9 lampu pijar
 - c. Kurang Mencukupi, tersedia 4-6 lampu pijar
 - d. Tidak Setuju, tersedia 1-3 lampu pijar
9. Kebersihan ruangan perpustakaan terjaga dengan baik.
 - a. Sangat baik, tidak ada sampah kertas, tidak ada debu di perabotan dan tidak ada kotoran dinding
 - b. Bersih, tidak ada sampah kertas, tidak ada debu di perabotan dan ada kotoran dinding
 - c. Kurang Bersih, tidak ada sampah kertas, ada debu di perabotan dan ada kotoran dinding
 - d. Tidak Bersih, ada sampah kertas, ada debu di perabotan dan ada kotoran dinding

10. Kerapian ruangan perpustakaan terjaga dengan baik.
 - a. Sangat Rapi, tata letak perabotan simetris, koleksi tersusun berurutan, gorden jendela rapi
 - b. Rapi, tata letak perabotan simetris, koleksi tersusun berurutan, gorden jendela berantakan
 - c. Kurang Rapi, tata letak perabotan simetris, koleksi tersusun acak, gorden jendela berantakan
 - d. Tidak Rapi, tata letak perabotan tidak simetris, koleksi tersusun acak, gorden jendela berantakan

11. Ruang baca (tempat duduk) yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, seluruh pengunjung mendapatkan tempat duduk
 - b. Mencukupi, sebagian besar pengunjung mendapatkan tempat duduk
 - c. Kurang Mencukupi, sebagian kecil pengunjung mendapatkan tempat duduk
 - d. Tidak Mencukupi, pengunjung tidak mendapatkan tempat duduk

12. Tempat penyimpanan tas yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, seluruh pengunjung dapat meletakkan tas di rak penyimpanan
 - b. Mencukupi, sebagian besar pengunjung dapat meletakkan tas di rak penyimpanan
 - c. Kurang Mencukupi, sebagian kecil pengunjung dapat meletakkan tas di rak penyimpanan
 - d. Tidak Mencukupi, pengunjung tidak dapat meletakkan tas di rak penyimpanan

13. Jarak antar lajur rak/lemari buku yang ada diatur dengan baik.
 - a. Sangat Baik, jarak antar lajur rak koleksi $> 100\text{cm}$
 - b. Baik, jarak antar lajur rak koleksi (76-100)cm
 - c. Kurang Baik, jarak antar lajur rak koleksi (50-75)cm
 - d. Tidak Baik, jarak antar lajur rak koleksi $< 50\text{cm}$

14. Dinding ruangan perpustakaan dicat dengan warna yang menarik.
 - a. Sangat Menarik, warna dinding cerah terang (putih, kuning, biru muda)
 - b. Menarik, warna dinding ruangan cerah (oranye, hijau)
 - c. Kurang Menarik, warna dinding ruangan kusam (coklat, ungu tua)
 - d. Tidak Menarik, warna dinding ruangan gelap (hitam, merah tua)

15. Fasilitas pendingin ruangan *Air Conditioner* (AC) yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, pengunjung merasa sejuk di seluruh sudut ruangan perpustakaan
 - b. Mencukupi, pengunjung merasa sejuk di sebagian besar sudut ruangan perpustakaan
 - c. Kurang Mencukupi, pengunjung merasa sejuk di sebagian kecil sudut ruangan perpustakaan
 - d. Tidak Mencukupi, pengunjung tidak pernah merasa sejuk di ruangan perpustakaan
16. Sirkulasi udara di area perpustakaan diatur dengan baik.
 - a. Sangat Baik, jauh dari tempat sampah dan banyak lubang ventilasi
 - b. Baik, jauh dari tempat sampah dan sedikit lubang ventilasi
 - c. Kurang Baik, jauh dari tempat sampah dan tidak ada lubang ventilasi
 - d. Tidak Baik, dekat dengan tempat sampah dan tidak ada lubang ventilasi
17. Luas ruangan perpustakaan yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan lancar dan ruangan seenggang
 - b. Memadahi, mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan lancar dan ruangan ramai
 - c. Kurang Memadahi, mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan tidak lancar dan ruangan ramai
 - d. Tidak Memadahi, tidak mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan tidak seenggang dan ruangan ramai
18. Waktu/jam pelayanan perpustakaan sesuai aturan jadwal yang ditentukan.
 - a. Ya, 4-5 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
 - b. Ya, 3 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
 - c. Ya, 2 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
 - d. Tidak, 1 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
19. Pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) menggunakan teknologi modern.
 - a. Ya, 4-5 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu
 - b. Ya, 3 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu
 - c. Ya, 2 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu
 - d. Tidak, 1 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu

20. Batas jumlah peminjaman buku diinformasikan dengan jelas.
 - a. Ya, 4-5 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu
 - b. Ya, 3 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu
 - c. Ya, 2 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu
 - d. Ya, 1 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu

21. Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku pada lembar peminjaman.
 - a. Ya, cap tanggal berurutan dari tanggal terlama s/d terbaru, cap tidak miring dan cap tidak ditumpuk
 - b. Ya, cap tanggal berurutan dari tanggal terlama s/d terbaru, cap tidak miring namun cap ditumpuk
 - c. Ya, cap tanggal berurutan dari tanggal terlama s/d terbaru namun cap miring dan cap ditumpuk
 - d. Tidak, cap tanggal tidak berurutan/acak, cap miring miring dan cap ditumpuk

22. Biaya keterlambatan pengembalian buku sesuai aturan yang ada.
 - a. Ya, perhitungan denda = jumlah hari keterlambatan (sabtu, minggu, hari libur tidak dihitung) X biaya denda
 - b. Ya, perhitungan denda = jumlah hari keterlambatan (sabtu, minggu, hari libur tidak dihitung) X biaya denda dan diberi potongan ataupun denda tambahan
 - c. Ya, perhitungan denda = jumlah hari keterlambatan (keseluruhan hari) X biaya denda
 - d. Tidak, perhitungan denda = jumlah hari keterlambatan (keseluruhan hari) X biaya denda dan diberi potongan ataupun denda tambahan

23. Tata tertib perpustakaan memperhatikan kebutuhan pengunjung.
 - a. Ya, seluruh peraturan mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung
 - b. Ya, sebagian besar peraturan mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung
 - c. Ya, sebagian kecil peraturan mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung
 - d. Tidak, peraturan menghambat terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung

24. Keamanan area ruangan perpustakaan terjamin.
 - a. Sangat Aman, barang-barang yang diletakan di rak tas pengunjung dijamin bebas dari pencurian, bebas kerusakan dan tidak tertukar
 - b. Aman, barang-barang yang diletakan di rak pengunjung dijamin bebas dari pencurian, bebas kerusakan namun rentan tertukar
 - c. Kurang Aman, barang-barang yang diletakan di rak tas pengunjung dijamin bebas dari pencurian namun rentan akan kerusakan dan dapat tertukar

- d. Tidak Aman, barang-barang yang diletakan di rak tas pengunjung rentan akan pencurian, kerusakan dan dapat tertukar
25. Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipenuhi pengunjung.
- a. Sangat Mudah, persyaratan ditempel di papan pengumuman dan persyaratan sedikit
 - b. Mudah, persyaratan diinformasikan pegawai bila kita bertanya dan persyaratan sedikit
 - c. Kurang Mudah, persyaratan diinformasikan pegawai bila kita bertanya dan persyaratan banyak
 - d. Tidak Mudah, persyaratan diketahui dari mulut ke mulut antar mahasiswa dan persyaratan banyak
26. Pegawai perpustakaan ramah dalam kegiatan pelayanan.
- a. Sangat Ramah, saat melayani pegawai baik sikapnya, manis tutur katanya dan akrab
 - b. Ramah, saat melayani pegawai baik sikapnya, manis tutur katanya namun jaga jarak
 - c. Kurang Ramah, saat melayani pegawai baik sikapnya namun tutur katanya ketus dan jaga jarak
 - d. Tidak Ramah, saat melayani acuh tak acuh, tutur atanya ketus dan jaga jarak
27. Pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan berpenampilan rapi.
- a. Sangat Rapi, pegawai berbusana bersih, tersetrika rapi dan bercorak warna serasi
 - b. Rapi, pegawai berbusana bersih, tersetrika rapi namun bercorak warna-warni
 - c. Kurang Rapi, pegawai berbusana bersih namun kusut dan bercorak warna-warni
 - d. Tidak Rapi, pegawai berbusana tidak bersih, kusut dan bercorak warna-warni
28. Pegawai perpustakaan tanggap dalam mencari solusi atas keluhan pengguna.
- a. Sangat Tanggap, pegawai menanggapi keluhan, mencari solusi dan segera ambil tindakan
 - b. Tanggap, pegawai menanggapi keluhan, mencari solusi namun menunda tindakan
 - c. Kurang Tanggap, pegawai hanya menanggapi keluhan tanpa ada tindak lanjut
 - d. Tidak Tanggap, pegawai acuh tak acuh terhadap keluhan

TABULASI DATA UJI COBA INSTRUMENT PENELITIAN

NR	Kode Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Total
1	R-1	3	2	3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	4	3	4	3	3	3	2	2	66
2	R-2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	88
3	R-3	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	75
4	R-4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	89
5	R-5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	93
6	R-6	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	81
7	R-7	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	83
8	R-8	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	92
9	R-9	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	84
10	R-10	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	85
11	R-11	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	84
12	R-12	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	81
13	R-13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	76
14	R-14	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	89
5	R-15	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	72
16	R-16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	79
17	R-17	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	99
18	R-18	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	71
19	R-19	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	82
20	R-20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	79

NR	Kode Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Total
21	R-21	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
22	R-22	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	74
23	R-23	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
24	R-24	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	88
25	R-25	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	84
26	R-26	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94
27	R-27	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	92
28	R-28	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	94
29	R-29	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	4	2	1	1	3	2	1	4	3	1	3	4	3	2	2	2	4	3	66
30	R-30	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	107

Hasil Validitas Uji Coba Instrument Penelitian

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.484**	.257	.239	-.023	-.215	.017	1.000**	.268	.089	.025	1.000**	.183	.295	.552**	.362*	.295	.025	.074	.295	.203	-.174	.230	.538**	.238	.538**	.025	.385*	.536**
	Sig. (2-tailed)		.007	.170	.203	.906	.254	.927	.000	.153	.638	.896	.000	.333	.114	.002	.049	.114	.896	.698	.114	.283	.357	.221	.002	.206	.002	.896	.036	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.484**	1	.264	.489**	-.072	.218	.241	.484**	.000	.346	.124	.484**	.260	.191	.403*	.295	.191	.124	.600**	.191	.263	.106	.017	.219	-.024	.219	.124	.266	.500**
	Sig. (2-tailed)	.007		.158	.006	.705	.248	.200	.007	1.000	.061	.515	.007	.165	.311	.027	.114	.311	.515	.000	.311	.161	.576	.929	.245	.899	.245	.515	.155	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.257	.264	1	.062	-.077	-.010	.133	.257	.229	.186	.120	.257	.191	.131	.149	.341	.131	.120	.341	.131	.259	-.170	.346	.087	-.010	.087	.120	.348	.363*
	Sig. (2-tailed)	.170	.158		.744	.686	.960	.482	.170	.224	.325	.527	.170	.312	.489	.432	.065	.489	.527	.065	.489	.166	.369	.061	.646	.960	.646	.527	.059	.048
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.239	.489**	.062	1	.399*	.433*	.259	.239	.250	.501**	.023	.239	.360	.155	.163	.293	.155	.023	.290	.155	.223	.070	.178	.263	.222	.263	.023	.095	.459*
	Sig. (2-tailed)	.203	.006	.744		.029	.017	.167	.203	.183	.005	.903	.203	.050	.412	.390	.116	.412	.903	.120	.412	.237	.714	.347	.160	.239	.160	.903	.617	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	-.023	-.072	-.077	.399*	1	.183	.193	-.023	.090	.118	.067	-.023	.390*	-.090	-.352	.173	-.090	.067	.000	-.090	.022	-.050	.072	.284	.297	.284	.067	-.154	.143
	Sig. (2-tailed)	.906	.705	.686	.029		.333	.307	.906	.636	.533	.726	.906	.033	.634	.056	.361	.634	.726	1.000	.634	.908	.792	.705	.128	.111	.128	.726	.416	.451
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	-.215	.218	-.010	.433*	.183	1	.476**	-.215	.000	.238	.008	-.215	.268	.078	.177	.058	.078	.008	.315	.078	-.066	.025	.024	-.208	-.034	-.208	.008	.121	.191
	Sig. (2-tailed)																													
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	TOTAL
Sig. (2-tailed)	.254	.248	.960	.017	.333		.008	.254	1.000	.205	.965	.254	.152	.682	.349	.761	.682	.965	.090	.682	.729	.895	.899	.270	.856	.270	.965	.525	.312
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7 Pearson Correlation	.017	.241	.133	.259	.193	.476**	1	.017	.278	.496**	.399*	.017	.569**	.518**	.271	.200	.518**	.399*	.552**	.518**	.068	.039	.222	.279	.476**	.279	.399*	.317	.676**
Sig. (2-tailed)	.927	.200	.482	.167	.307	.008		.927	.137	.005	.029	.927	.001	.003	.147	.289	.003	.029	.002	.003	.723	.839	.237	.135	.008	.135	.029	.088	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8 Pearson Correlation	1.000**	.484**	.257	.239	-.023	-.215	.017	1	.268	.089	.025	1.000**	.183	.295	.552**	.362*	.295	.025	.074	.295	.203	-.174	.230	.538**	.238	.538**	.025	.385*	.536**
Sig. (2-tailed)	.000	.007	.170	.203	.906	.254	.927		.153	.638	.896	.000	.333	.114	.002	.049	.114	.896	.698	.114	.283	.357	.221	.002	.206	.002	.896	.036	.002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9 Pearson Correlation	.268	.000	.229	.250	.090	.000	.278	.268	1	.470**	.132	.268	.407*	.256	.349	.229	.256	.132	.142	.256	.261	-.100	.286	.307	.362*	.307	.132	.136	.488**
Sig. (2-tailed)	.153	1.000	.224	.183	.636	1.000	.137	.153		.009	.486	.153	.026	.172	.059	.224	.172	.486	.454	.172	.164	.601	.126	.098	.049	.098	.486	.474	.006
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10 Pearson Correlation	.089	.346	.186	.501**	.118	.238	.496**	.089	.470**	1	.025	.089	.565**	.424*	.284	.422*	.424*	.025	.356	.424*	.022	-.206	.101	.250	.323	.250	.025	.315	.554**
Sig. (2-tailed)	.638	.061	.325	.005	.533	.205	.005	.638	.009		.896	.638	.001	.020	.128	.020	.020	.896	.054	.020	.909	.275	.594	.182	.081	.182	.896	.090	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11 Pearson Correlation	.025	.124	.120	.023	.067	.008	.399*	.025	.132	.025	1	.025	.211	.171	.194	-.085	.171	1.000**	.428*	.171	.258	.332	.230	.114	.344	.114	1.000**	.390*	.521**
Sig. (2-tailed)	.896	.515	.527	.903	.726	.965	.029	.896	.486	.896		.896	.263	.366	.304	.656	.366	.000	.018	.366	.169	.073	.222	.549	.062	.549	.000	.033	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	TOTAL	
X12	Pearson Correlation	1.000**	.484**	.257	.239	-.023	-.215	.017	1.000**	.268	.089	.025	1	.183	.295	.552**	.362*	.295	.025	.074	.295	.203	-.174	.230	.538**	.238	.538**	.025	.385*	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.170	.203	.906	.254	.927	.000	.153	.638	.896		.333	.114	.002	.049	.114	.896	.698	.114	.283	.357	.221	.002	.206	.002	.896	.036	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.183	.260	.191	.360	.390*	.268	.569**	.183	.407*	.565**	.211	.183	1	.385*	.159	.547**	.385*	.211	.243	.385*	.218	-.272	.065	.373*	.475**	.373*	.211	.170	.607**
	Sig. (2-tailed)	.333	.165	.312	.050	.033	.152	.001	.333	.026	.001	.263	.333		.036	.402	.002	.036	.263	.197	.036	.248	.146	.733	.042	.008	.042	.263	.368	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.295	.191	.131	.155	-.090	.078	.518**	.295	.256	.424*	.171	.295	.385*	1	.350	.279	1.000**	.171	.255	1.000**	.150	-.272	.287	.397*	.468**	.397*	.171	.507**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.114	.311	.489	.412	.634	.682	.003	.114	.172	.020	.366	.114	.036		.058	.136	.000	.366	.174	.000	.430	.147	.124	.030	.009	.030	.366	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.552**	.403*	.149	.163	-.352	.177	.271	.552**	.349	.284	.194	.552**	.159	.350	1	.409*	.350	.194	.324	.350	-.057	-.195	.155	.200	.266	.200	.194	.575**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.002	.027	.432	.390	.056	.349	.147	.002	.059	.128	.304	.002	.402	.058		.025	.058	.304	.081	.058	.766	.303	.413	.289	.156	.289	.304	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.362*	.295	.341	.293	.173	.058	.200	.362*	.229	.422*	-.085	.362*	.547**	.279	.409*	1	.279	-.085	.303	.279	.019	-.414*	.315	.295	.348	.295	-.085	.268	.468**
	Sig. (2-tailed)	.049	.114	.065	.116	.361	.761	.289	.049	.224	.020	.656	.049	.002	.136	.025		.136	.656	.104	.136	.923	.023	.090	.113	.059	.113	.656	.152	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.295	.191	.131	.155	-.090	.078	.518**	.295	.256	.424*	.171	.295	.385*	1.000**	.350	.279	1	.171	.255	1.000**	.150	-.272	.287	.397*	.468**	.397*	.171	.507**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.114	.311	.489	.412	.634	.682	.003	.114	.172	.020	.366	.114	.036	.000	.058	.136		.366	.174	.000	.430	.147	.124	.030	.009	.030	.366	.004	.000

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	TOTAL
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	.025	.124	.120	.023	.067	.008	.399*	.025	.132	.025	1.000**	.025	.211	.171	.194	-.085	.171	1	.428*	.171	.258	.332	.230	.114	.344	.114	1.000**	.390*	.521**
	Sig. (2-tailed)	.896	.515	.527	.903	.726	.965	.029	.896	.486	.896	.000	.896	.263	.366	.304	.656	.366	.018	.366	.169	.073	.222	.549	.062	.549	.000	.033	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	.074	.600**	.341	.290	.000	.315	.552**	.074	.142	.356	.428*	.074	.243	.255	.324	.303	.255	.428*	1	.255	.201	.396*	.158	.102	.135	.102	.428*	.383*	.583**
	Sig. (2-tailed)	.698	.000	.065	.120	1.000	.090	.002	.698	.454	.054	.018	.698	.197	.174	.081	.104	.174	.018	.174	.286	.030	.405	.592	.477	.592	.018	.037	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	.295	.191	.131	.155	-.090	.078	.518**	.295	.256	.424*	.171	.295	.385*	1.000**	.350	.279	1.000**	.171	.255	1	.150	-.272	.287	.397*	.468**	.397*	.171	.507**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.114	.311	.489	.412	.634	.682	.003	.114	.172	.020	.366	.114	.036	.000	.058	.136	.000	.366	.174	.430	.147	.124	.030	.009	.030	.366	.004	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	.203	.263	.259	.223	.022	-.066	.068	.203	.261	.022	.258	.203	.218	.150	-.057	.019	.150	.258	.201	.150	1	.412*	.201	.349	.154	.349	.258	-.072	.370*
	Sig. (2-tailed)	.283	.161	.166	.237	.908	.729	.723	.283	.164	.909	.169	.283	.248	.430	.766	.923	.430	.169	.286	.430	.024	.287	.059	.416	.059	.169	.707	.044	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	-.174	.106	-.170	.070	-.050	.025	.039	-.174	-.100	-.206	.332	-.174	-.272	-.272	-.195	-.414*	-.272	.332	.396*	-.272	.412*	1	-.106	.057	-.101	.057	.332	-.246	-.028
	Sig. (2-tailed)	.357	.576	.369	.714	.792	.895	.839	.357	.601	.275	.073	.357	.146	.147	.303	.023	.147	.073	.030	.147	.024	.576	.764	.595	.764	.073	.189	.884	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	.230	.017	.346	.178	.072	.024	.222	.230	.286	.101	.230	.230	.065	.287	.155	.315	.287	.230	.158	.287	.201	-.106	1	.191	.266	.191	.230	.369*	.438*

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	TOTAL
Sig. (2-tailed)	.221	.929	.061	.347	.705	.899	.237	.221	.126	.594	.222	.221	.733	.124	.413	.090	.124	.222	.405	.124	.287	.576		.311	.155	.311	.222	.045	.016
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X24 Pearson Correlation	.538**	.219	.087	.263	.284	-.208	.279	.538**	.307	.250	.114	.538**	.373*	.397*	.200	.295	.397*	.114	.102	.397*	.349	.057	.191	1	.572**	1.000**	.114	-.117	.568**
Sig. (2-tailed)	.002	.245	.646	.160	.128	.270	.135	.002	.098	.182	.549	.002	.042	.030	.289	.113	.030	.549	.592	.030	.059	.764	.311		.001	.000	.549	.538	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X25 Pearson Correlation	.238	-.024	-.010	.222	.297	-.034	.476**	.238	.362*	.323	.344	.238	.475**	.468**	.266	.348	.468**	.344	.135	.468**	.154	-.101	.266	.572**	1	.572**	.344	.207	.610**
Sig. (2-tailed)	.206	.899	.960	.239	.111	.856	.008	.206	.049	.081	.062	.206	.008	.009	.156	.059	.009	.062	.477	.009	.416	.595	.155	.001		.001	.062	.273	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X26 Pearson Correlation	.538**	.219	.087	.263	.284	-.208	.279	.538**	.307	.250	.114	.538**	.373*	.397*	.200	.295	.397*	.114	.102	.397*	.349	.057	.191	1.000**	.572**	1	.114	-.117	.568**
Sig. (2-tailed)	.002	.245	.646	.160	.128	.270	.135	.002	.098	.182	.549	.002	.042	.030	.289	.113	.030	.549	.592	.030	.059	.764	.311	.000	.001		.549	.538	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X27 Pearson Correlation	.025	.124	.120	.023	.067	.008	.399*	.025	.132	.025	1.000**	.025	.211	.171	.194	-.085	.171	1.000**	.428*	.171	.258	.332	.230	.114	.344	.114	1	.390*	.521**
Sig. (2-tailed)	.896	.515	.527	.903	.726	.965	.029	.896	.486	.896	.000	.896	.263	.366	.304	.656	.366	.000	.018	.366	.169	.073	.222	.549	.062	.549		.033	.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X28 Pearson Correlation	.385*	.266	.348	.095	-.154	.121	.317	.385*	.136	.315	.390*	.385*	.170	.507**	.575**	.268	.507**	.390*	.383*	.507**	-.072	-.246	.369*	-.117	.207	-.117	.390*	1	.593**
Sig. (2-tailed)	.036	.155	.059	.617	.416	.525	.088	.036	.474	.090	.033	.036	.368	.004	.001	.152	.004	.033	.037	.004	.707	.189	.045	.538	.273	.538	.033		.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	TOTAL	
TOTAL	Pearson																														
	Correlation	.536**	.500**	.363*	.459*	.143	.191	.676**	.536**	.488**	.554**	.521**	.536**	.607**	.720**	.555**	.468**	.720**	.521**	.583**	.720**	.370*	-.028	.438*	.568**	.610**	.568**	.521**	.593**	1	
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.048	.011	.451	.312	.000	.002	.006	.001	.003	.002	.000	.000	.001	.009	.000	.003	.001	.000	.044	.884	.016	.001	.000	.001	.003	.001		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

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

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

Lampiran 14

Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.892	28

Lampiran 15

Kisi-Kisi Angket Penelitian

Variabel		Item Soal
X1	Kuantitas koleksi buku perkuliahan	1
X2	Kekinian koleksi buku perkuliahan	2
X3	Kuantitas koleksi jurnal	3
X4	Kekinian koleksi referensi	4
X7	Penempatan koleksi	5
X8	Penerangan ruangan	6
X9	Kebersihan ruang perpustakaan	7
X10	Kerapihan ruang perpustakaan	8
X11	Kuantitas ruang baca	9
X12	Kuantitas tempat penyimpanan tas pengunjung	10
X13	Penempatan lajur rak koleksi	11
X14	Pewarnaan dinding ruangan	12
X15	Fasilitas pendingin	13
X16	Sirkulasi udara	14
X17	Luas ruangan perpustakaan	15
X18	Kepastian jadwal pelayanan	16
X19	Pelayanan sirkulasi dengan teknologi modern	17
X20	Kejelasan batas jumlah peminjaman buku	18
X21	Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku	19
X23	Tata tertib perpustakaan	20
X24	Keamanan lingkungan ruangan perpustakaan	21
X25	Persyaratan pelayanan mudah	22
X26	Keramahan pegawai dalam pelayanan	23
X27	Pegawai berpenampilan rapi	24
X28	Ketanggapan solusi atas keluhan pengguna	25

Lampiran 16

Kuesioner Penelitian

Semarang, September 2014

Kepada,

Yth. Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Semarang

Dengan hormat,

Dalam rangka pengumpulan data penelitian untuk penyelesaian studi Strata 1 Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Semarang, dengan judul “Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang ”, maka dengan ini saya mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi angket penelitian ini.

Jawaban Anda yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya sangat berarti dan membantu penyelesaian penelitian ini. Kegiatan ini tidak ada hubungannya dengan penilaian kepribadian Anda sebagai mahasiswa dan saya jamin kerahasiaannya.

Atas segenap bantuan dan kesungguhan Anda dalam mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

Semarang, September 2014
Hormat saya,

Diyah Undari
NIM. 7101410166

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN
EKONOMI TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

III. Identitas Responden

Nama Responden :
NIM :
Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi/
Tahun Angkatan :

IV. Petunjuk Pengisian

3. Berilah tanda silang (χ) pada kolom jawaban yang Anda anggap paling benar.
 4. Semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti.
-
1. Jumlah koleksi buku teks perkuliahan memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan.
 - a. Sangat Memenuhi, 4-5 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 - b. Memenuhi, 3 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 - c. Kurang Memenuhi, 2 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 - d. Tidak Memenuhi, 1 kali menemukan buku yang dicari dalam seminggu kunjungan
 2. Koleksi buku teks perkuliahan yang disediakan terikini (10 tahun terakhir).
 - a. Sangat Setuju, setiap memanfaatkan koleksi pasti/seluruhnya terkini
 - b. Setuju, setiap memanfaatkan koleksi sebagian besar terkini
 - c. Kurang Setuju, setiap memanfaatkan koleksi sebagian kecil terkini
 - d. Tidak Setuju, setiap memanfaatkan koleksi tidak ada yang terkini
 3. Koleksi jurnal ilmiah memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan.
 - a. Sangat Memenuhi, berlangganan 10-11 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya
 - b. Memenuhi, berlangganan 7-9 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya
 - c. Kurang Memenuhi, berlangganan 4-6 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya
 - d. Tidak Memenuhi, berlangganan 1-3 judul jurnal ilmiah setiap tahunnya

4. Koleksi referensi (skripsi, jurnal, TA, laporan penelitian) yang disediakan terkini (10 tahun terakhir).
 - a. Sangat Setuju, setiap memanfaatkan koleksi pasti/seluruhnya terkini
 - b. Setuju, setiap memanfaatkan koleksi sebagian besar terkini
 - c. Kurang Setuju, setiap memanfaatkan sebagian kecil pasti terkini
 - d. Tidak Setuju, setiap memanfaatkan koleksi tidak ada yang terkini
5. Koleksi ditempatkan sesuai dengan rak klasifikasinya.
 - a. Sangat Sesuai, setiap mencari koleksi pasti berada di rak klasifikasinya
 - b. Sesuai, setiap mencari koleksi sebagian besar berada di rak klasifikasinya
 - c. Kurang Sesuai, setiap mencari koleksi sebagian kecil berada di rak klasifikasinya
 - d. Tidak Sesuai, setiap mencari koleksi tidak pernah ada di rak klasifikasinya
6. Penerangan ruangan perpustakaan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, tersedia 10-12 lampu pijar
 - b. Mencukupi, tersedia 7-9 lampu pijar
 - c. Kurang Mencukupi, tersedia 4-6 lampu pijar
 - d. Tidak Setuju, tersedia 1-3 lampu pijar
7. Kebersihan ruangan perpustakaan terjaga dengan baik.
 - a. Sangat baik, tidak ada sampah kertas, tidak ada debu di perabotan dan tidak ada kotoran dinding
 - b. Bersih, tidak ada sampah kertas, tidak ada debu di perabotan dan ada kotoran dinding
 - c. Kurang Bersih, tidak ada sampah kertas, ada debu di perabotan dan ada kotoran dinding
 - d. Tidak Bersih, ada sampah kertas, ada debu di perabotan dan ada kotoran dinding
8. Kerapian ruangan perpustakaan terjaga dengan baik.
 - a. Sangat Rapi, tata letak perabotan simetris, koleksi tersusun berurutan, gorden jendela rapi
 - b. Rapi, tata letak perabotan simetris, koleksi tersusun berurutan, gorden jendela berantakan
 - c. Kurang Rapi, tata letak perabotan simetris, koleksi tersusun acak, gorden jendela berantakan
 - d. Tidak Rapi, tata letak perabotan tidak simetris, koleksi tersusun acak, gorden jendela berantakan

9. Ruang baca (tempat duduk) yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, seluruh pengunjung mendapatkan tempat duduk
 - b. Mencukupi, sebagian besar pengunjung mendapatkan tempat duduk
 - c. Kurang Mencukupi, sebagian kecil pengunjung mendapatkan tempat duduk
 - d. Tidak Mencukupi, pengunjung tidak mendapatkan tempat duduk
10. Tempat penyimpanan tas yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, seluruh pengunjung dapat meletakkan tas di rak penyimpanan
 - b. Mencukupi, sebagian besar pengunjung dapat meletakkan tas di rak penyimpanan
 - c. Kurang Mencukupi, sebagian kecil pengunjung dapat meletakkan tas di rak penyimpanan
 - d. Tidak Mencukupi, pengunjung tidak dapat meletakkan tas di rak penyimpanan
11. Jarak antar lajur rak/lemari buku yang ada diatur dengan baik.
 - a. Sangat Baik, jarak antar lajur rak koleksi > 100 cm
 - b. Baik, jarak antar lajur rak koleksi (76-100)cm
 - c. Kurang Baik, jarak antar lajur rak koleksi (50-75)cm
 - d. Tidak Baik, jarak antar lajur rak koleksi < 50 cm
12. Dinding ruangan perpustakaan dicat dengan warna yang menarik.
 - a. Sangat Menarik, warna dinding cerah terang (putih, kuning, biru muda)
 - b. Menarik, warna dinding ruangan cerah (oranye, hijau)
 - c. Kurang Menarik, warna dinding ruangan kusam (coklat, ungu tua)
 - d. Tidak Menarik, warna dinding ruangan gelap (hitam, merah tua)
13. Fasilitas pendingin ruangan *Air Conditioner* (AC) yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, pengunjung merasa sejuk di seluruh sudut ruangan perpustakaan
 - b. Mencukupi, pengunjung merasa sejuk di sebagian besar sudut ruangan perpustakaan
 - c. Kurang Mencukupi, pengunjung merasa sejuk di sebagian kecil sudut ruangan perpustakaan
 - d. Tidak Mencukupi, pengunjung tidak pernah merasa sejuk di ruangan perpustakaan
14. Sirkulasi udara di area perpustakaan diatur dengan baik.
 - a. Sangat Baik, jauh dari tempat sampah dan banyak lubang ventilasi
 - b. Baik, jauh dari tempat sampah dan sedikit lubang ventilasi
 - c. Kurang Baik, jauh dari tempat sampah dan tidak ada lubang ventilasi
 - d. Tidak Baik, dekat dengan tempat sampah dan tidak ada lubang ventilasi

15. Luas ruangan perpustakaan yang disediakan mencukupi kebutuhan pengunjung.
 - a. Sangat Mencukupi, mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan lancar dan ruangan senggang
 - b. Memadahi, mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan lancar dan ruangan ramai
 - c. Kurang Memadahi, mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan tidak lancar dan ruangan ramai
 - d. Tidak Memadahi, tidak mampu menampung perabotan, aktivitas perpustakaan tidak senggang dan ruangan ramai
16. Waktu/jam pelayanan perpustakaan sesuai aturan jadwal yang ditentukan.
 - a. Ya, 4-5 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
 - b. Ya, 3 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
 - c. Ya, 2 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
 - d. Tidak, 1 kali buka sesuai jadwal dalam seminggu
17. Pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) menggunakan teknologi modern.
 - a. Ya, 4-5 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu
 - b. Ya, 3 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu
 - c. Ya, 2 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu
 - d. Tidak, 1 kali pelayanan menggunakan sistem komputerisasi dalam seminggu
18. Batas jumlah peminjaman buku diinformasikan dengan jelas.
 - a. Ya, 4-5 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu
 - b. Ya, 3 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu
 - c. Ya, 2 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu
 - d. Ya, 1 kali pemberitahuan saat peminjaman buku dalam seminggu
19. Kejelasan informasi batas waktu pengembalian buku pada lembar peminjaman.
 - a. Ya, cap tanggal berurutan dari tanggal terlama s/d terbaru, cap tidak miring dan cap tidak ditumpuk
 - b. Ya, cap tanggal berurutan dari tanggal terlama s/d terbaru, cap tidak miring namun cap ditumpuk
 - c. Ya, cap tanggal berurutan dari tanggal terlama s/d terbaru namun cap miring dan cap ditumpuk
 - d. Tidak, cap tanggal tidak berurutan/acak, cap miring miring dan cap ditumpuk

20. Tata tertib perpustakaan memperhatikan kebutuhan pengunjung.
 - a. Ya, seluruh peraturan mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung
 - b. Ya, sebagian besar peraturan mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung
 - c. Ya, sebagian kecil peraturan mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung
 - d. Tidak, peraturan menghambat terpenuhinya kebutuhan informasi pengunjung

21. Keamanan area ruangan perpustakaan terjamin.
 - a. Sangat Aman, barang-barang yang diletakan di rak tas pengunjung dijamin bebas dari pencurian, bebas kerusakan dan tidak tertukar
 - b. Aman, barang-barang yang diletakan di rak pengunjung dijamin bebas dari pencurian, bebas kerusakan namun rentan tertukar
 - c. Kurang Aman, barang-barang yang diletakan di rak tas pengunjung dijamin bebas dari pencurian namun rentan akan kerusakan dan dapat tertukar
 - d. Tidak Aman, barang-barang yang diletakan di rak tas pengunjung rentan akan pencurian, kerusakan dan dapat tertukar

22. Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipenuhi pengunjung.
 - a. Sangat Mudah, persyaratan ditempel di papan pengumuman dan persyaratan sedikit
 - b. Mudah, persyaratan diinformasikan pegawai bila kita bertanya dan persyaratan sedikit
 - c. Kurang Mudah, persyaratan diinformasikan pegawai bila kita bertanya dan persyaratan banyak
 - d. Tidak Mudah, persyaratan diketahui dari mulut ke mulut antar mahasiswa dan persyaratan banyak

23. Pegawai perpustakaan ramah dalam kegiatan pelayanan.
 - a. Sangat Ramah, saat melayani pegawai baik sikapnya, manis tutur katanya dan akrab
 - b. Ramah, saat melayani pegawai baik sikapnya, manis tutur katanya namun jaga jarak
 - c. Kurang Ramah, saat melayani pegawai baik sikapnya namun tutur katanya ketus dan jaga jarak
 - d. Tidak Ramah, saat melayani acuh tak acuh, tutur atanya ketus dan jaga jarak

24. Pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan berpenampilan rapi.
 - a. Sangat Rapi, pegawai berbusana bersih, tersetrika rapi dan bercorak warna serasi
 - b. Rapi, pegawai berbusana bersih, tersetrika rapi namun bercorak warna-warni
 - c. Kurang Rapi, pegawai berbusana bersih namun kusut dan bercorak warna-warni
 - d. Tidak Rapi, pegawai berbusana tidak bersih, kusut dan bercorak warna-warni

25. Pegawai perpustakaan tanggap dalam mencari solusi atas keluhan pengguna.
 - a. Sangat Tanggap, pegawai menanggapi keluhan, mencari solusi dan segera ambil tindakan
 - b. Tanggap, pegawai menanggapi keluhan, mencari solusi namun menunda tindakan
 - c. Kurang Tanggap, pegawai hanya menanggapi keluhan tanpa ada tindak lanjut
 - d. Tidak Tanggap, pegawai acuh tak acuh terhadap keluhan

Lampiran 17

Daftar Nama Responden Penelitian

No	Tahun Angkatan	Nama	NIM
PRODI PENDIDIKAN AKUNTANSI			
1	2010	Eva Yulianti	7101410080
2		Rizki Yuli P.	7101410200
3		Meila	7101410066
4		Halimah F. R	7101410263
5		Husni Oktiasari	7101410273
6		Alam Winulang	7101410138
7		Julianto	7101410207
8		Bagus Mujiono	7101410272
9		Nia R	7101410862
10		Wiken	7101410268
11	2011	Amien	7101411371
12		Dinda M	7101411372
13		Martya	7101411373
14		Suci	7101411374
15		Hanif	7101411375
16		Anita Nur Apriliani	7101411376
17		Maridah Nurjanah	7101411377
18		Leny Intansari	7101411378
19		Ornela Dian	7101411379
20		Ria Maharani	7101411380
21		Kusuma Dewi	7101411381
22		Hendrik	7101411382
23		Ragil Sidumoyo	7101411383
24		Budi Santoso	7101411384
25		Lucky Fendi	7101411385
26		Angga	7101411386
27	2012	Putri Dewi Nur Aini	7101412102
28		Yositasari Y	7101412199
29		Nur Rohmah	7101412142
30		Anies Nur Rahmawati	7101412245
31		Mochamad Amien Rais	7101412212
32		Winda Nurul Maulida	7101412161
33		Ishofa	7101412214
34		Siska Ardiansih	7101412127
35		Laili Shofiani	7101412112
36		Laili Qonariyah	7101412086
37		Ajeng Febriani	7101412027

No	Tahun Angkatan	Nama	NIM	
38		Bonita Prabasari	7101412367	
39		Nio Gadis Venia	7101412174	
40		Khaeriyah	7101412220	
41		Ivany Aisan Noor Jannah	7101412217	
42		Lisa Yuliagni	7101412202	
43		Puput	7101412203	
44		2013	Tevi Sulistyaningsih	7101413376
45	Nimas Intan Savitri		7101413307	
46	Intan Try Hastaningtyas		7101413420	
47	Rizky Khoerul Hikmah		7101413305	
48	Oppi Kurniasari		7101413342	
49	Bintan Roisah		7101413442	
50	Imania Arfi		7101413454	
51	Lulu Mustofiah		7101413443	
52	Novan		7101414312	
53	Arfina Eka Safitri		7101413281	
54	Rinda		7101413421	
55	Putri Adinginggar W		7101413287	
56	Azti Widya Kasih		7101413288	
57	Zulianti Ekasari		7101410004	
58	Nadya Khusna		7101410005	
59	Muslimah		7101410059	
60	Fita Andriani		7101413272	
PRODI PENDIDIKAN KOPERASI				
61	2010		Ary Sandy	7101410054
62			M. A. Galang R.	7101410150
63		Ika	7101410191	
64		Ninda Habibah	7101410276	
65		Suryadi	7101410037	
66		Siti Mutmainah	7101410023	
67		Syinta Rahman	7101410228	
68	2011	Irma	7101411211	
69		Muhamad	7101411212	
70		Kusaeni	7101411213	
71		Adibah	7101411266	
72		Wisanggeni	7101411266	
73		Rohman	7101411266	
74		Agus Pratama	7101411266	
75		Nina Setiaji	7101411289	
76		Dimas	7101411289	
77		Endri Elfana	7101411289	

No	Tahun Angkatan	Nama	NIM
78		Yuni Ageng R	7101411289
79	2012	Ike Tutiana Mustiany	7101412200
80		Laeli Ismiati	7101412243
81		Elva Eka Ernawati	7101412242
82		Ragil Sudjarwo	7101412231
83		M. Luthfi Jamaludin	7101412189
84		Sayidah Meyanasari	7101412030
85		Nurkhayati	7101412223
86		Sulastri	7101412168
87		Yusuf Nugroho	710141399
88	2013	Akbar Budi Satya	7101413152
89		Nur Ika Hidayah	7101413176
90		Rima Annisa Romli	7101413128
91		Nofan farid M	7101413196
92		Fitria Syahida	7101413084
93		Mokhamad Didik S.	7101413180
94		Ahlun Nazar	7101413079
95		Handika Mekasari	7101413175
96		Agasta Irena Effendi	7101413216
97		Yuan Arsinta	7101413140
98		Resti Ayu S.	7101412277
PRODI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN			
99	2010	Yunita Febriana	7101410117
100		Moh. Miftahussobir	7101410058
101		Nartika Puspita Febriarti	7101410074
102		Luluk Lutviana	7101410118
103		Agus Setiawan	7101410102
104		Sri Hastutu P.	7101410162
105		Aditya Yudha P	7101410108
106		Ana Mariska	7101410088
107		M. Lutfi Fadil	7101410153
108	shinta Agustian	7101411143	
109	2011	Rouldlotun Najinah	7101411232
110		Iip Casmiri	7101411031
111		Andah Mulya Cahyani	7101411283
112		Dhian Septi B.	7101411211
113		Yenita Ulfah R.	7101411054
114		Tiara Puspitasari	7101411255
115		Mukri Lutiani	7101411223
116		Ayunda Dwi S.	7101411370
117		Rochmat	7101411371

No	Tahun Angkatan	Nama	NIM
118		Adinda	7101411372
119		Zula Manasikana	7101412126
120	2012	Dwi F	7101412187
121		Ekasari Prastia	7101412070
122		Nur Qomariyah	7101412128
123		Ayu Rika Handayani	7101412117
124		Violita Martya M.	7101412185
125		Dwi Fajar Riadi	7101412016
126		Nopi Widya Astuti	7101412113
127		Antin Martiana	7101412059
128		Ariesta R. S.	7101412119
129		Vionita Indriany	7101412116
130		2013	Adek P. W.
131	Anies Roosi Damestuti		7101413390
132	Ajeng Pradini		7101413295
133	Meriska Irmadita Asri		7101413391
134	Ayu Septiana Puri		7101413368
135	Hindatul Malinchah		7101413348
136	Nana Eny Maspuatin		7101413317
137	Shinta Nur Afiffa		7101413395
138	Nur Fitriarningsih		7101413258
139	Rika Ayu Eliani		7101413388
140	Mu'tayunah		7101413255

Tabulasi Data Hasil Penelitian

NR	Kode Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	R-1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	R-2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	R-3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	R-4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	1	2	2	
5	R-5	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
6	R-6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	R-7	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3
8	R-8	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
9	R-9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	R-10	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
11	R-11	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
12	R-12	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3
13	R-13	2	4	3	4	2	3	3	2	1	1	4	1	4	3	2	1	1	1	2	1	2	3	4	4	2	2
14	R-14	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2
15	R-15	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2
16	R-16	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4
17	R-17	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
18	R-18	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
19	R-19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

20	R-20	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
21	R-21	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3
22	R-22	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3
23	R-23	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	2
24	R-24	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
25	R-25	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
26	R-26	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
27	R-27	2	3	3	4	3	3	4	4	3	1	3	2	1	2	2	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3
28	R-28	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1
29	R-29	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3
30	R-30	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3
31	R-31	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	2
32	R-32	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
33	R-33	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
34	R-34	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
35	R-35	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3
36	R-36	2	3	1	3	4	4	4	3	2	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
37	R-37	2	3	2	3	1	3	4	2	1	1	3	1	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3
38	R-38	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
39	R-39	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
40	R-40	3	2	2	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41	R-41	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3
42	R-42	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	4	2	3	3	1	3	2	4	4
43	R-43	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	1	3	2	4	4	4	3	4	4
44	R-44	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

45	R-45	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
46	R-46	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
47	R-47	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	2	4	3
48	R-48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
49	R-49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
50	R-50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
51	R-51	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
52	R-52	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	1	4	3
53	R-53	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
54	R-54	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
55	R-55	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
56	R-56	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2
57	R-57	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
58	R-58	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	R-59	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
60	R-60	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2
61	R-61	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
62	R-62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3
63	R-63	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	4	2	3	3	3	4	3
64	R-64	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3
65	R-65	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	R-66	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
67	R-67	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
68	R-68	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	R-69	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

70	R-70	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	1	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
71	R-71	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
72	R-72	3	2	2	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
73	R-73	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3
74	R-74	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	4	2	3	3	1	3	2	4	4
75	R-75	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
76	R-76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
77	R-77	1	2	2	3	3	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	1	3	4	4	4
78	R-78	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3
79	R-79	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4
80	R-80	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3
81	R-81	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
82	R-82	1	2	1	4	3	4	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	1	3	1
83	R-83	1	1	2	4	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2
84	R-84	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3
85	R-85	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
86	R-86	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	1	3	4	4	4
87	R-87	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3
88	R-88	3	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
89	R-89	3	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
90	R-90	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
91	R-91	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3
92	R-92	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
93	R-93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
94	R-94	1	2	2	3	3	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	1	3	4	4	4

95	R-95	2	3	1	4	3	2	3	3	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	4	3	1	2	3	4	3
96	R-96	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	4	2	3	2	4	4	1	4	1	1	3	3	3	4
97	R-97	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
98	R-98	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3
99	R-99	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3
100	R-100	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
101	R-101	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2	3	4	4	3
102	R-102	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3
103	R-103	4	4	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3
104	R-104	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2
105	R-105	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
106	R-106	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
107	R-107	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3
108	R-108	3	2	3	4	3	2	3	2	1	3	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3
109	R-109	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
110	R-110	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
111	R-111	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	1	3	1
112	R-112	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
113	R-113	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	1	2	3	3	3	2	3	2
114	R-114	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	1	2	2	3	3	2	3	2
115	R-115	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	4	4	1	4	2	2	2	3	4	1
116	R-116	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	4	1	4	3	2	2	2	3	1
117	R-117	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	R-118	3	3	2	4	4	3	4	3	1	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2
119	R-119	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3

120	R-120	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2
121	R-121	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4
122	R-122	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
123	R-123	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3
124	R-124	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	1	3	4	4	1	2	2	2	1	2	3	3	3	
125	R-125	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	2
126	R-126	2	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2
127	R-127	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3
128	R-128	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4
129	R-129	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	1	3	4	4	3	2	3	3	3
130	R-130	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4
131	R-131	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2
132	R-132	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	4	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3
133	R-133	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	3
134	R-134	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
135	R-135	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	4	4
136	R-136	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
137	R-137	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
138	R-138	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
139	R-139	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3
140	R-140	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	3	3

Lampiran 19

ANALISIS FAKTOR TAHAP I

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.634
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	882.789
		300
		.000

Anti-image Matrices

	X1	X2	X3	X4	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X23	X24	X25	X26	X27	X28	
Anti-image Covariance	X1	.665	-.119	-.041	-.054	-.015	.017	-.007	.034	.033	-.079	-.036	-.108	.074	.018	-.086	-.029	-.070	-.044	-.023	.004	-.166	.022	-.025	.145	.010
	X2	-.119	.666	-.124	.067	-.163	.015	.000	.126	.008	-.012	-.187	.039	-.084	.078	.080	.088	-.088	.141	.007	-.038	-.028	-.015	-.005	.020	-.038
	X3	-.041	-.124	.545	-.107	.052	-.108	.071	-.034	-.029	.055	.019	.038	-.135	.045	-.060	-.204	.150	-.021	.002	-.017	-.062	.112	-.023	-.007	-.029
	X4	-.054	.067	-.107	.663	-.087	-.004	-.088	-.023	.175	-.033	.033	.057	-.031	.136	.120	-.076	.116	-.035	-.129	-.053	.070	-.079	-.021	.010	-.104
	X7	-.015	-.163	.052	-.087	.643	-.078	.011	-.198	-.003	-.018	.172	-.063	.055	-.086	-.035	-.067	.049	.040	-.133	-.008	.026	-.068	.026	-.010	-.029
	X8	.017	.015	-.108	-.004	-.078	.666	-.200	-.060	.023	-.045	.001	-.042	-.026	-.044	-.020	.039	.049	-.039	-.058	.002	.006	.043	-.053	-.024	.130
	X9	-.007	.000	.071	-.088	.011	-.200	.694	-.002	.030	.021	-.105	-.059	-.081	-.019	-.107	.002	-.032	.014	.012	-.025	-.042	-.016	.060	-.049	-.028
	X10	.034	.126	-.034	-.023	-.198	-.060	-.002	.508	-.154	.116	-.095	-.084	-.054	-.041	-.063	.072	-.088	-.024	.116	-.124	-.059	.013	.053	-.037	.008
	X11	.033	.008	-.029	.175	-.003	.023	.030	-.154	.538	-.214	-.044	.055	-.040	.161	-.077	-.069	.072	.023	-.076	-.027	.074	.017	-.056	.116	-.157
	X12	-.079	-.012	.055	-.033	-.018	-.045	.021	.116	-.214	.702	-.097	-.086	-.034	-.068	.000	.018	-.011	.010	.011	-.026	-.100	-.032	.007	-.018	.039
	X13	-.036	-.187	.019	.033	.172	.001	-.105	-.095	-.044	-.097	.590	.027	.079	-.034	-.030	-.034	.074	-.022	-.081	-.039	-.045	-.084	.009	-.113	.102
	X14	-.108	.039	.038	.057	-.063	-.042	-.059	-.084	.055	-.086	.027	.730	.006	-.026	-.085	.078	-.076	-.005	.098	.064	.017	-.049	.023	-.032	-.061
	X15	.074	-.084	-.135	-.031	.055	-.026	-.081	-.054	-.040	-.034	.079	.006	.594	-.237	-.031	.127	-.087	.019	-.035	.105	-.096	-.110	-.041	.056	.041
	X16	.018	.078	.045	.136	-.086	-.044	-.019	-.041	.161	-.068	-.034	-.026	-.237	.652	-.003	-.074	.023	.035	-.006	-.062	.045	-.004	-.028	.007	-.117
	X17	-.086	.080	-.060	.120	-.035	-.020	-.107	-.063	-.077	.000	-.030	-.085	-.031	-.003	.609	-.048	.115	-.033	-.177	.021	.045	-.021	-.067	-.009	.016
	X18	-.029	.088	-.204	-.076	-.067	.039	.002	.072	-.069	.018	-.034	.078	.127	-.074	-.048	.638	-.224	-.036	.046	-.042	-.004	.019	.021	-.028	.039
	X19	-.070	-.088	.150	.116	.049	.049	-.032	-.088	.072	-.011	.074	-.076	-.087	.023	.115	-.224	.425	-.174	-.133	.085	.073	-.064	.007	-.077	-.012
	X20	-.044	.141	-.021	-.035	.040	-.039	.014	-.024	.023	.010	-.022	-.005	.019	.035	-.033	-.036	-.174	.525	-.029	-.143	-.040	-.043	-.110	.139	-.043
	X21	-.023	.007	.002	-.129	-.133	-.058	.012	.116	-.076	.011	-.081	.098	-.035	-.006	-.177	.046	-.133	-.029	.673	-.072	-.048	.069	.018	-.033	.065
	X23	.004	-.038	-.017	-.053	-.008	.002	-.025	-.124	-.027	-.026	-.039	.064	.105	-.062	.021	-.042	.085	-.143	-.072	.516	-.131	-.047	.030	-.056	-.056
	X24	-.166	-.028	-.062	.070	.026	.006	-.042	-.059	.074	-.100	-.045	.017	-.096	.045	.045	-.004	.073	-.040	-.048	-.131	.576	-.089	.013	-.028	-.010
	X25	.022	-.015	.112	-.079	-.068	.043	-.016	.013	.017	-.032	-.084	-.049	-.110	-.004	-.021	.019	-.064	-.043	.069	-.047	-.089	.639	-.163	.083	-.008

	X26	-.025	-.005	-.023	-.021	.026	-.053	.060	.053	-.056	.007	.009	.023	-.041	-.028	-.067	.021	.007	-.110	.018	.030	.013	-.163	.557	-.208	-.163
	X27	.145	.020	-.007	.010	-.010	-.024	-.049	-.037	.116	-.018	-.113	-.032	.056	.007	-.009	-.028	-.077	.139	-.033	-.056	-.028	.083	-.208	.633	-.135
	X28	.010	-.038	-.029	-.104	-.029	.130	-.028	.008	-.157	.039	.102	-.061	.041	-.117	.016	.039	-.012	-.043	.065	-.056	-.010	-.008	-.163	-.135	.579
Anti-image Correlation	X1	.693 ^a	-.178	-.068	-.081	-.022	.026	-.011	.058	.055	-.116	-.058	-.156	.118	.027	-.135	-.044	-.132	-.075	-.035	.007	-.268	.034	-.041	.224	.015
	X2	-.178	.426 ^a	-.207	.101	-.248	.022	-.001	.217	.014	-.017	-.298	.056	-.133	.118	.126	.134	-.166	.238	.011	-.065	-.045	-.022	-.009	.031	-.061
	X3	-.068	-.207	.590 ^a	-.178	.088	-.179	.115	-.065	-.053	.088	.033	.060	-.237	.075	-.105	-.345	.312	-.039	.004	-.033	-.111	.190	-.041	-.011	-.052
	X4	-.081	.101	-.178	.467 ^a	-.134	-.006	-.130	-.039	.293	-.049	.052	.081	-.050	.207	.189	-.117	.219	-.059	-.193	-.090	.114	-.121	-.034	.016	-.168
	X7	-.022	-.248	.088	-.134	.585 ^a	-.119	.017	-.347	-.006	-.027	.280	-.092	.090	-.132	-.056	-.105	.094	.069	-.202	-.014	.042	-.105	.044	-.015	-.047
	X8	.026	.022	-.179	-.006	-.119	.754 ^a	-.294	-.103	.038	-.066	.002	-.060	-.041	-.067	-.031	.060	.092	-.066	-.086	.003	.010	.066	-.087	-.038	.209
	X9	-.011	-.001	.115	-.130	.017	-.294	.765 ^a	-.004	.050	.030	-.164	-.082	-.126	-.028	-.164	.004	-.059	.024	.018	-.041	-.067	-.024	.096	-.075	-.044
	X10	.058	.217	-.065	-.039	-.347	-.103	-.004	.655 ^a	-.294	.194	-.174	-.138	-.098	-.071	-.113	.127	-.190	-.047	.198	-.243	-.110	.022	.099	-.066	.015
	X11	.055	.014	-.053	.293	-.006	.038	.050	-.294	.509 ^a	-.349	-.079	.087	-.071	.272	-.135	-.117	.151	.044	-.126	-.051	.133	.030	-.102	.199	-.282
	X12	-.116	-.017	.088	-.049	-.027	-.066	.030	.194	-.349	.683 ^a	-.150	-.120	-.052	-.101	.000	.027	-.021	.016	.015	-.044	-.157	-.049	.011	-.027	.062
	X13	-.058	-.298	.033	.052	.280	.002	-.164	-.174	-.079	-.150	.653 ^a	.042	.134	-.055	-.051	-.055	.148	-.040	-.129	-.071	-.078	-.137	.016	-.186	.175
	X14	-.156	.056	.060	.081	-.092	-.060	-.082	-.138	.087	-.120	.042	.695 ^a	.010	-.038	-.127	.114	-.136	-.007	.139	.104	.026	-.071	.035	-.047	-.094
	X15	.118	-.133	-.237	-.050	.090	-.041	-.126	-.098	-.071	-.052	.134	.010	.555 ^a	-.381	-.051	.206	-.174	.033	-.056	.189	-.164	-.178	-.072	.091	.069
	X16	.027	.118	.075	.207	-.132	-.067	-.028	-.071	.272	-.101	-.055	-.038	-.381	.592 ^a	-.005	-.115	.045	.060	-.008	-.108	.073	-.007	-.046	.010	-.191
	X17	-.135	.126	-.105	.189	-.056	-.031	-.164	-.113	-.135	.000	-.051	-.127	-.051	-.005	.744 ^a	-.076	.226	-.059	-.276	.038	.076	-.033	-.114	-.015	.027
	X18	-.044	.134	-.345	-.117	-.105	.060	.004	.127	-.117	.027	-.055	.114	.206	-.115	-.076	.447 ^a	-.431	-.062	.070	-.073	-.007	.030	.036	-.045	.064
	X19	-.132	-.166	.312	.219	.094	.092	-.059	-.190	.151	-.021	.148	-.136	-.174	.045	.226	-.431	.438 ^a	-.369	-.249	.181	.147	-.122	.015	-.148	-.023
	X20	-.075	.238	-.039	-.059	.069	-.066	.024	-.047	.044	.016	-.040	-.007	.033	.060	-.059	-.062	-.369	.684 ^a	-.050	-.274	-.072	-.074	-.203	.241	-.078
	X21	-.035	.011	.004	-.193	-.202	-.086	.018	.198	-.126	.015	-.129	.139	-.056	-.008	-.276	.070	-.249	-.050	.634 ^a	-.122	-.077	.105	.029	-.050	.104
	X23	.007	-.065	-.033	-.090	-.014	.003	-.041	-.243	-.051	-.044	-.071	.104	.189	-.108	.038	-.073	.181	-.274	-.122	.778 ^a	-.241	-.082	.057	-.098	-.102
X24	-.268	-.045	-.111	.114	.042	.010	-.067	-.110	.133	-.157	-.078	.026	-.164	.073	.076	-.007	.147	-.072	-.077	-.241	.775 ^a	-.147	.024	-.047	-.018	

X25	.034	-.022	.190	-.121	-.105	.066	-.024	.022	.030	-.049	-.137	-.071	-.178	-.007	-.033	.030	-.122	-.074	.105	-.082	-.147	.736 ^a	-.272	.130	-.013
X26	-.041	-.009	-.041	-.034	.044	-.087	.096	.099	-.102	.011	.016	.035	-.072	-.046	-.114	.036	.015	-.203	.029	.057	.024	-.272		-.351	-.287
X27	.224	.031	-.011	.016	-.015	-.038	-.075	-.066	.199	-.027	-.186	-.047	.091	.010	-.015	-.045	-.148	.241	-.050	-.098	-.047	.130	-.351		-.222
X28	.015	-.061	-.052	-.168	-.047	.209	-.044	.015	-.282	.062	.175	-.094	.069	-.191	.027	.064	-.023	-.078	.104	-.102	-.018	-.013	-.287	-.222	.629 ^a

a. Measures of
Sampling
Adequacy(MSA)

Lampiran 20

ANALISIS FAKTOR TAHAP II**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.647
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	832.210
	df	276
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

	X1	X3	X4	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X23	X24	X25	X26	X27	X28
Anti-image	.686	-.068	-.044	-.048	.020	-.008	.061	.035	-.084	-.079	-.105	.062	.033	-.075	-.014	-.091	-.021	-.023	-.003	-.177	.020	-.027	.154	.003
Covariance	-.068	.569	-.099	.024	-.110	.074	-.012	-.028	.055	-.019	.047	-.160	.063	-.048	.199	.144	.006	.004	-.026	-.070	.115	-.025	-.003	.038
	-.044	-.099	.670	-.077	-.006	-.089	-.038	.176	-.033	.057	.054	.024	.132	.115	-.087	.130	-.052	-.131	-.049	.074	-.078	-.020	.008	.102
	-.048	.024	-.077	.685	-.079	.012	-.187	-.001	-.022	.148	-.057	.038	-.072	-.017	-.050	.030	.084	-.140	-.018	.020	-.076	.027	-.005	.040
	.020	-.110	-.006	-.079	.667	-.200	-.066	.023	-.045	.006	-.043	-.024	-.047	-.022	.038	.053	-.044	-.058	.002	.007	.044	-.053	-.025	.131
	-.008	.074	-.089	.012	-.200	.694	-.002	.030	.021	-.116	-.059	-.082	-.019	-.108	.003	-.033	.015	.012	-.025	-.042	-.016	.060	-.049	.028
	.061	-.012	-.038	-.187	-.066	-.002	.534	-.163	.124	-.069	-.096	-.041	-.059	-.083	.060	-.077	-.057	.120	-.124	-.057	.016	.057	-.043	.016
	.035	-.028	.176	-.001	.023	.030	-.163	.538	-.214	-.046	.055	-.040	.163	-.080	-.071	.075	.023	-.076	-.027	.075	.018	-.056	.116	.158
	-.084	.055	-.033	-.022	-.045	.021	.124	-.214	.703	-.110	-.086	-.036	-.068	.001	.020	-.013	.013	.011	-.027	-.100	-.033	.007	-.018	.039
	-.079	-.019	.057	.148	.006	-.116	-.069	-.046	-.110	.648	.042	.062	-.014	-.009	-.010	.056	.020	-.087	-.055	-.059	-.097	.008	-.118	.101
	-.105	.047	.054	-.057	-.043	-.059	-.096	.055	-.086	.042	.733	.012	-.031	-.091	.074	-.073	-.014	.098	.067	.019	-.048	.023	-.033	.060
	.062	-.160	-.024	.038	-.024	-.082	-.041	-.040	-.036	.062	.012	.605	-.235	-.021	.143	-.103	.039	-.035	.102	-.101	-.114	-.043	.059	.037
	.033	.063	.132	-.072	-.047	-.019	-.059	.163	-.068	-.014	-.031	.235	.661	-.013	-.087	.035	.020	-.007	-.059	.049	-.003	-.027	.004	.115
	-.075	-.048	.115	-.017	-.022	-.108	-.083	-.080	.001	-.009	-.091	-.021	-.013	.619	-.060	.131	-.054	-.180	.027	.050	-.019	-.067	-.012	.021
	-.014	-.199	-.087	-.050	.038	.003	.060	-.071	.020	-.010	.074	.143	-.087	-.060	.649	-.223	-.059	.046	-.037	.000	.022	.022	-.032	.045
	-.091	.144	.130	.030	.053	-.033	-.077	.075	-.013	.056	-.073	-.103	.035	.131	-.223	.437	-.170	-.136	.082	.071	-.067	.007	-.076	.017

	-.021	.006	-.052	.084	-.044	.015	-.057	.023	.013	.020	-.014	.039	.020	-.054	-.059	-.170	.556	-.033	-.143	-.036	-.042	-.115	.143	.037
	-.023	.004	-.131	-.140	-.058	.012	.120	-.076	.011	-.087	.098	-.035	-.007	-.180	.046	-.136	-.033	.673	-.072	-.048	.069	.018	-.033	.065
	-.003	-.026	-.049	-.018	.002	-.025	-.124	-.027	-.027	-.055	.067	.102	-.059	.027	-.037	.082	-.143	-.072	.518	-.134	-.048	.030	-.055	.059
	-.177	-.070	.074	.020	.007	-.042	-.057	.075	-.100	-.059	.019	-.101	.049	.050	.000	.071	-.036	-.048	-.134	.577	-.090	.013	-.028	.012
	.020	.115	-.078	-.076	.044	-.016	.016	.018	-.033	-.097	-.048	-.114	-.003	-.019	.022	-.067	-.042	.069	-.048	-.090	.639	-.163	.083	.009
	-.027	-.025	-.020	.027	-.053	.060	.057	-.056	.007	.008	.023	-.043	-.027	-.067	.022	.007	-.115	.018	.030	.013	-.163	.558	-.209	.164
	.154	-.003	.008	-.005	-.025	-.049	.043	.116	-.018	-.118	-.033	.059	.004	-.012	-.032	-.076	.143	-.033	-.055	-.028	.083	-.209	.633	.134
	.003	-.038	-.102	-.040	.131	-.028	.016	-.158	.039	.101	-.060	.037	-.115	.021	.045	-.017	-.037	.065	-.059	-.012	-.009	-.164	-.134	.581
Anti-image	.672 ^a	-.109	-.064	-.070	.030	-.011	.101	.058	-.121	-.118	-.148	.096	.049	-.115	-.021	-.166	-.034	-.033	-.004	.281	.030	-.043	.233	.005
Correlation	-.109	.607 ^a	-.161	.038	.178	.118	-.022	-.051	.087	-.031	.073	.273	.103	-.081	.328	.288	.010	.006	-.048	-.123	.190	-.044	-.005	.066
	-.064	-.161	.472 ^a	-.113	-.009	-.131	-.063	.293	-.047	.086	.076	-.037	.198	.179	-.132	.240	-.086	-.195	-.084	.119	-.120	-.033	.013	.163
	-.070	.038	-.113	.666 ^a	-.117	.017	-.310	-.002	-.032	.223	-.081	.059	-.107	-.026	-.074	.055	.136	-.206	-.031	.032	-.115	.043	-.008	.064
	.030	-.178	-.009	-.117	.751 ^a	-.294	-.111	.038	-.066	.008	-.061	-.039	-.070	-.035	.057	.097	-.073	-.086	.004	.011	.067	-.087	-.038	.211
	-.011	.118	-.131	.017	-.294	.761 ^a	-.004	.050	.030	-.172	-.082	-.127	-.028	-.165	.004	-.060	.025	.018	-.042	-.067	-.024	.096	-.075	.045
	.101	-.022	-.063	-.310	-.111	-.004	.679 ^a	-.304	.203	-.117	-.154	-.072	-.100	-.145	.101	-.160	-.104	.201	-.235	-.102	.028	.104	-.075	.029
	.058	-.051	.293	-.002	.038	.050	-.304	.505 ^a	-.349	-.078	.087	-.070	.273	-.138	.120	.155	.042	-.126	-.050	.134	.030	-.101	.198	.282
	-.121	.087	-.047	-.032	-.066	.030	.203	-.349	.667 ^a	-.162	-.119	.055	-.100	.002	.029	-.024	.021	.016	-.045	-.158	-.049	.011	-.027	.061
	-.118	-.031	.086	.223	.008	-.172	-.117	-.078	-.162	.710 ^a	.061	.100	-.021	-.014	-.015	.105	.034	-.131	-.095	-.096	-.151	.014	-.185	.164
	-.148	.073	.076	-.081	-.061	-.082	-.154	.087	-.119	.061	.692 ^a	.017	-.044	-.135	.108	-.129	-.021	.139	.109	.029	-.070	.036	-.048	.091

.096	-.273	-.037	.059	-.039	-.127	-.072	-.070	-.055	.100	.017	.552 ^a	-.371	-.035	.228	-.200	.068	-.055	.183	-.171	-.183	-.074	.096	.062
.049	.103	.198	-.107	-.070	-.028	-.100	.273	-.100	-.021	-.044	-.371	.603 ^a	-.021	-.133	.066	.033	-.010	-.101	.079	-.004	-.045	.007	.186
-.115	-.081	.179	-.026	-.035	-.165	-.145	-.138	.002	-.014	-.135	-.035	-.021	.742 ^a	-.095	.253	-.092	-.279	.047	.083	-.031	-.114	-.019	.035
-.021	-.328	-.132	-.074	.057	.004	.101	-.120	.029	-.015	.108	.228	-.133	-.095	.459 ^a	-.418	-.098	.070	-.065	.000	.033	.037	-.049	.073
-.166	.288	.240	.055	.097	-.060	-.160	.155	-.024	.105	-.129	.200	.066	.253	-.418	.454 ^a	-.344	.251	.173	.142	-.128	.013	-.145	.034
-.034	.010	-.086	.136	-.073	.025	-.104	.042	.021	.034	-.021	.068	.033	-.092	-.098	-.344	.701 ^a	-.054	-.267	-.063	-.071	-.207	.241	.065
-.033	.006	-.195	-.206	-.086	.018	.201	-.126	.016	-.131	.139	-.055	-.010	-.279	.070	-.251	-.054	.627 ^a	-.122	-.076	.106	.029	-.051	.104
-.004	-.048	-.084	-.031	.004	-.042	-.235	-.050	-.045	-.095	.109	.183	-.101	.047	-.065	.173	-.267	-.122	.783 ^a	-.245	-.084	.056	-.097	.107
-.281	-.123	.119	.032	.011	-.067	-.102	.134	-.158	-.096	.029	-.171	.079	.083	.000	.142	-.063	-.076	-.245	.762 ^a	-.149	.023	-.046	.021
.030	.190	-.120	-.115	.067	-.024	.028	.030	-.049	-.151	-.070	-.183	-.004	-.031	.033	-.128	-.071	.106	-.084	-.149	.729 ^a	-.273	.131	.014
-.043	-.044	-.033	.043	-.087	.096	.104	-.101	.011	.014	.036	-.074	-.045	-.114	.037	.013	-.207	.029	.056	.023	-.273	.689 ^a	-.351	.288
.233	-.005	.013	-.008	-.038	-.075	-.075	.198	-.027	-.185	-.048	.096	.007	-.019	-.049	-.145	.241	-.051	-.097	-.046	.131	-.351	.513 ^a	.221
.005	-.066	-.163	-.064	.211	-.045	.029	-.282	.061	.164	-.091	.062	-.186	.035	.073	-.034	-.065	.104	-.107	-.021	-.014	-.288	-.221	.632 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 21

Analisis Faktor Tahap III**Proses Pertama:****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.671	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	726.325
	df	253
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

	X1	X3	X4	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X20	X21	X23	X24	X25	X26	X27	X28
Anti-image Covariance	.706	-.043	-.018	-.043	.032	-.015	.047	.054	-.089	-.070	-.126	.044	.042	-.053	-.075	-.066	-.056	.015	-.170	.006	-.026	.145	.000
	-.043	.621	-.165	.015	-.140	.093	.015	-.059	.065	-.041	.079	-.143	.056	-.107	-.167	.076	.056	-.059	-.104	.152	-.030	.025	-.035
	-.018	-.165	.711	-.091	-.023	-.084	-.016	.167	-.030	.043	.081	.008	.129	.086	-.027	-.002	-.102	-.081	.057	-.063	-.024	.034	-.102
	-.043	.015	-.091	.687	-.084	.014	-.187	-.007	-.022	.147	-.053	.047	-.075	-.028	-.042	.109	-.140	-.025	.016	-.073	.026	.000	-.039
	.032	-.140	-.023	-.084	.673	-.199	-.059	.014	-.044	-.001	-.035	-.013	-.051	-.041	.079	-.028	-.045	-.008	-.002	.053	-.054	-.016	.135
	-.015	.093	-.084	.014	-.199	.696	-.008	.037	.020	-.113	-.066	-.094	-.017	-.105	-.018	.003	.002	-.019	-.038	-.022	.060	-.057	-.030
	.047	.015	-.016	-.187	-.059	-.008	.548	-.158	.125	-.061	-.114	-.063	-.055	-.066	.025	-.101	.105	-.115	-.046	.004	.059	-.060	.013
	.054	-.059	.167	-.007	.014	.037	-.158	.552	-.217	-.058	.070	-.023	.161	-.112	-.041	.060	-.058	-.043	.065	.030	-.058	.135	-.159
	-.089	.065	-.030	-.022	-.044	.020	.125	-.217	.703	-.109	-.089	-.040	-.067	.006	.016	.009	.007	-.025	-.100	-.035	.007	-.021	.038
	-.070	-.041	.043	.147	-.001	-.113	-.061	-.058	-.109	.655	.053	.080	-.018	-.028	.022	.048	-.075	-.068	-.070	-.091	.008	-.112	.104
	-.126	.079	.081	-.053	-.035	-.066	-.114	.070	-.089	.053	.745	-.006	-.026	-.075	.046	-.048	.081	.084	.032	-.061	.024	-.048	-.064
	.044	-.143	.008	.047	-.013	-.094	-.063	-.023	-.040	.080	-.006	.630	-.237	.011	.114	.000	-.075	.131	-.090	-.137	-.043	.044	.034
	.042	.056	.129	-.075	-.051	-.017	-.055	.161	-.067	-.018	-.026	-.237	.664	-.025	-.084	.038	.005	-.068	.044	.003	-.028	.011	-.114
	-.053	-.107	.086	-.028	-.041	-.105	-.066	-.112	.006	-.028	-.075	.011	-.025	.661	.009	-.004	-.159	.002	.031	.001	-.074	.012	.028
	-.075	-.167	-.027	-.042	.079	-.018	.025	-.041	.016	.022	.046	.114	-.084	.009	.787	-.199	-.030	.006	.045	-.016	.031	-.087	.044
	-.066	.076	-.002	.109	-.028	.003	-.101	.060	.009	.048	-.048	.000	.038	-.004	-.199	.631	-.104	-.130	-.009	-.079	-.128	.131	-.050
	-.056	.056	-.102	-.140	-.045	.002	.105	-.058	.007	-.075	.081	-.075	.005	-.159	-.030	-.104	.718	-.051	-.028	.052	.021	-.062	.064
	.015	-.059	-.081	-.025	-.008	-.019	-.115	-.043	-.025	-.068	.084	.131	-.068	.002	.006	-.130	-.051	.534	-.155	-.037	.030	-.043	-.057
	-.170	-.104	.057	.016	-.002	-.038	-.046	.065	-.100	-.070	.032	-.090	.044	.031	.045	-.009	-.028	-.155	.589	-.082	.012	-.016	-.009
	.006	.152	-.063	-.073	.053	-.022	.004	.030	-.035	-.091	-.061	-.137	.003	.001	-.016	-.079	.052	-.037	-.082	.650	-.164	.074	-.012
-.026	-.030	-.024	.026	-.054	.060	.059	-.058	.007	.008	.024	-.043	-.028	-.074	.031	-.128	.021	.030	.012	-.164	.558	-.212	-.164	
.145	.025	.034	.000	-.016	-.057	-.060	.135	-.021	-.112	-.048	.044	.011	.012	-.087	.131	-.062	-.043	-.016	.074	-.212	.647	-.140	
.000	-.035	-.102	-.039	.135	-.030	.013	-.159	.038	.104	-.064	.034	-.114	.028	.044	-.050	.064	-.057	-.009	-.012	-.164	-.140	.582	

Anti-image Correlation	.697 ^a	-.065	-.026	-.062	.047	-.022	.076	.086	-.126	-.102	-.173	.065	.061	-.077	-.101	-.099	-.079	.025	-.263	.009	-.042	.214	-.001
	-.065	.564 ^a	-.248	.024	-.216	.141	.026	-.102	.098	-.064	.116	-.229	.088	-.166	-.238	.122	.085	-.103	-.173	.239	-.050	.039	-.058
	-.026	-.248	.528 ^a	-.130	-.033	-.120	-.026	.266	-.043	.063	.112	.012	.188	.126	-.036	-.004	-.143	-.131	.088	-.093	-.038	.050	-.159
	-.062	.024	-.130	.666 ^a	-.123	.021	-.305	-.011	-.031	.218	-.075	.071	-.111	-.041	-.057	.165	-.199	-.041	.025	-.109	.043	.000	-.062
	.047	-.216	-.033	-.123	.739 ^a	-.290	-.097	.023	-.064	-.002	-.050	-.020	-.077	-.061	.108	-.042	-.064	-.013	-.003	.080	-.089	-.024	.216
	-.022	.141	-.120	.021	-.290	.760 ^a	-.014	.060	.029	-.167	-.091	-.142	-.025	-.155	-.024	.004	.003	-.032	-.059	-.032	.097	-.084	-.047
	.076	.026	-.026	-.305	-.097	-.014	.706 ^a	-.287	.201	-.102	-.178	-.107	-.091	-.109	.038	-.172	.168	-.213	-.081	.007	.107	-.100	.024
	.086	-.102	.266	-.011	.023	.060	-.287	.501 ^a	-.349	-.096	.109	-.040	.266	-.185	-.062	.102	-.091	-.079	.114	.051	-.105	.226	-.280
	-.126	.098	-.043	-.031	-.064	.029	.201	-.349	.666 ^a	-.161	-.123	-.061	-.098	.008	.021	.013	.010	-.041	-.156	-.052	.012	-.031	.060
	-.102	-.064	.063	.218	-.002	-.167	-.102	-.096	-.161	.713 ^a	.076	.124	-.028	-.042	.031	.075	-.109	-.115	-.112	-.140	.013	-.172	.169
	-.173	.116	.112	-.075	-.050	-.091	-.178	.109	-.123	.076	.646 ^a	-.009	-.036	-.107	.060	-.071	.111	.134	.048	-.088	.038	-.068	-.097
	.065	-.229	.012	.071	-.020	-.142	-.107	-.040	-.061	.124	-.009	.581 ^a	-.366	.016	.162	-.002	-.111	.225	-.147	-.214	-.072	.069	.056
	.061	.088	.188	-.111	-.077	-.025	-.091	.266	-.098	-.028	-.036	-.366	.608 ^a	-.038	-.117	.059	.007	-.114	.071	.005	-.046	.016	-.184
	-.077	-.166	.126	-.041	-.061	-.155	-.109	-.185	.008	-.042	-.107	.016	-.038	.811 ^a	.012	-.006	-.231	.003	.049	.002	-.122	.018	.045
	-.101	-.238	-.036	-.057	.108	-.024	.038	-.062	.021	.031	.060	.162	-.117	.012	.538 ^a	-.283	-.040	.009	.065	-.022	.047	-.122	.065
	-.099	.122	-.004	.165	-.042	.004	-.172	.102	.013	.075	-.071	-.002	.059	-.006	-.283	.661 ^a	-.154	-.224	-.016	-.123	-.216	.206	-.082
	-.079	.085	-.143	-.199	-.064	.003	.168	-.091	.010	-.109	.111	-.111	.007	-.231	-.040	-.154	.705 ^a	-.082	-.043	.077	.034	-.091	.099
	.025	-.103	-.131	-.041	-.013	-.032	-.213	-.079	-.041	-.115	.134	.225	-.114	.003	.009	-.224	-.082	.788 ^a	-.276	-.063	.055	-.073	-.102
	-.263	-.173	.088	.025	-.003	-.059	-.081	.114	-.156	-.112	.048	-.147	.071	.049	.065	-.016	-.043	-.276	.779 ^a	-.133	.021	-.026	-.016
	.009	.239	-.093	-.109	.080	-.032	.007	.051	-.052	-.140	-.088	-.214	.005	.002	-.022	-.123	.077	-.063	-.133	.711 ^a	-.273	.115	-.019
-.042	-.050	-.038	.043	-.089	.097	.107	-.105	.012	.013	.038	-.072	-.046	-.122	.047	-.216	.034	.055	.021	-.273	.681 ^a	-.353	-.288	
.214	.039	.050	.000	-.024	-.084	-.100	.226	-.031	-.172	-.068	.069	.016	.018	-.122	.206	-.091	-.073	-.026	.115	-.353	.519 ^a	-.229	
-.001	-.058	-.159	-.062	.216	-.047	.024	-.280	.060	.169	-.097	.056	-.184	.045	.065	-.082	.099	-.102	-.016	-.019	-.288	-.229	.630 ^a	

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
X1	1.000	.554
X3	1.000	.687
X4	1.000	.627
X7	1.000	.618
X8	1.000	.574
X9	1.000	.573
X10	1.000	.682
X11	1.000	.797
X12	1.000	.499
X13	1.000	.682
X14	1.000	.563
X15	1.000	.779
X16	1.000	.516
X17	1.000	.622
X18	1.000	.576
X20	1.000	.609
X21	1.000	.437
X23	1.000	.664
X24	1.000	.642
X25	1.000	.589
X26	1.000	.696
X27	1.000	.750
X28	1.000	.677

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	4.133	17.971	17.971	4.133	17.971	17.971	2.201	9.571	9.571
	2.042	8.876	26.847	2.042	8.876	26.847	1.986	8.636	18.208
	1.801	7.830	34.677	1.801	7.830	34.677	1.871	8.137	26.344
	1.548	6.731	41.409	1.548	6.731	41.409	1.838	7.991	34.336
	1.460	6.348	47.757	1.460	6.348	47.757	1.661	7.222	41.558
	1.287	5.597	53.354	1.287	5.597	53.354	1.661	7.221	48.779
	1.131	4.918	58.272	1.131	4.918	58.272	1.598	6.946	55.725
	1.011	4.396	62.668	1.011	4.396	62.668	1.597	6.943	62.668
	.954	4.147	66.815						
	.915	3.976	70.791						
	.865	3.759	74.550						
	.749	3.256	77.806						
	.670	2.912	80.718						
	.655	2.849	83.567						
	.582	2.528	86.095						
	.561	2.439	88.534						
	.509	2.214	90.748						

	.452	1.966	92.714					
	.386	1.678	94.392					
	.367	1.595	95.987					
	.345	1.499	97.487					
	.307	1.333	98.819					
	.272	1.181	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
X1	.501	-.276	.038	-.004	.041	.469	.033	-.049
X3	.073	.002	.143	.115	.126	.154	.138	.768
X4	.142	.106	.021	.263	-.025	.191	-.523	.465
X7	-.059	-.008	.113	.759	.125	.100	-.011	-.012
X8	.041	-.081	.648	.268	.222	-.002	.025	.156
X9	.206	.067	.670	.137	.163	.013	-.112	-.136
X10	.163	.139	.193	.739	.046	-.015	.211	-.075
X11	.159	.115	-.119	.243	-.080	.003	.806	.172
X12	.538	-.015	.059	-.063	.116	-.019	.430	-.062
X13	.558	.115	.473	-.158	-.226	-.053	.235	.020
X14	.029	.014	.114	.279	.221	.079	.057	-.642
X15	.140	.006	.126	.021	.848	-.095	.069	.101
X16	-.036	.215	.198	.147	.612	-.013	-.030	-.179
X17	.020	.055	.424	.201	.150	.299	.535	.031
X18	-.110	.102	.027	-.008	-.141	.711	.002	.166
X20	.288	.169	-.068	.160	.050	.664	-.063	-.143
X21	.115	-.034	.410	.058	.013	.437	.139	.200
X23	.516	.265	.150	.433	-.201	.177	.009	.213
X24	.742	.013	.168	.122	.114	.066	-.012	.174
X25	.501	.264	-.105	.094	.358	.146	-.123	-.288
X26	.135	.730	-.033	-.033	.282	.228	.105	.010
X27	-.067	.764	.363	-.019	-.119	-.096	-.073	-.039
X28	.049	.704	-.271	.271	.127	.083	.083	.040

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 14 iterations.

Lampiran 22

Analisis Deskriptif

Faktor 1

No.	Kode	Faktor 1						Skor	Rata2 Skor	Kriteria
		X1	X12	X13	X23	X24	X25			
1	R-1	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
2	R-2	2	3	3	3	3	3	17	2.83	B
3	R-3	3	2	2	4	3	3	17	2.83	B
4	R-4	2	2	3	2	2	4	15	2.50	K
5	R-5	2	2	3	4	3	3	17	2.83	B
6	R-6	2	3	2	3	3	3	16	2.67	B
7	R-7	3	1	2	2	3	2	13	2.17	K
8	R-8	3	2	3	3	3	4	18	3.00	B
9	R-9	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
10	R-10	2	3	3	3	3	3	17	2.83	B
11	R-11	2	2	3	3	3	4	17	2.83	B
12	R-12	2	2	3	3	3	3	16	2.67	B
13	R-13	2	1	4	1	2	3	13	2.17	K
14	R-14	2	2	2	2	2	3	13	2.17	K
15	R-15	2	2	3	2	2	3	14	2.33	K
16	R-16	2	3	3	3	3	3	17	2.83	B
17	R-17	4	3	4	3	4	4	22	3.67	SB
18	R-18	3	2	3	3	3	4	18	3.00	B
19	R-19	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
20	R-20	2	3	3	3	3	3	17	2.83	B
21	R-21	3	2	3	1	3	3	15	2.50	K
22	R-22	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
23	R-23	2	2	4	4	4	3	19	3.17	B
24	R-24	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
25	R-25	3	3	4	4	3	3	20	3.33	SB
26	R-26	3	2	2	3	3	3	16	2.67	B
27	R-27	2	1	3	3	3	3	15	2.50	K
28	R-28	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
29	R-29	3	2	3	1	3	3	15	2.50	K
30	R-30	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
31	R-31	2	2	4	4	4	3	19	3.17	B
32	R-32	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
33	R-33	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
34	R-34	3	3	3	3	3	4	19	3.17	B
35	R-35	2	2	3	2	3	2	14	2.33	K
36	R-36	2	1	2	3	3	4	15	2.50	K
37	R-37	2	1	3	2	2	2	12	2.00	K
38	R-38	3	3	4	4	3	3	20	3.33	SB
39	R-39	3	2	2	3	3	3	16	2.67	B
40	R-40	3	2	2	4	4	4	19	3.17	B
41	R-41	2	2	3	3	2	4	16	2.67	B
42	R-42	2	2	2	3	1	3	13	2.17	K
43	R-43	3	4	3	4	4	4	22	3.67	SB
44	R-44	2	3	3	3	3	3	17	2.83	B
45	R-45	3	2	3	3	3	4	18	3.00	B

46	R-46	2	3	4	4	3	4	20	3.33	SB
47	R-47	3	2	2	2	3	1	13	2.17	K
48	R-48	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
49	R-49	3	3	3	4	3	3	19	3.17	B
50	R-50	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
51	R-51	3	3	4	3	3	3	19	3.17	B
52	R-52	2	3	3	3	3	2	16	2.67	B
53	R-53	3	2	4	3	4	4	20	3.33	SB
54	R-54	2	3	2	3	3	3	16	2.67	B
55	R-55	3	3	3	4	4	4	21	3.50	SB
56	R-56	3	2	2	3	3	3	16	2.67	B
57	R-57	2	3	3	3	3	3	17	2.83	B
58	R-58	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
59	R-59	2	2	3	4	4	4	19	3.17	B
60	R-60	2	3	2	3	2	3	15	2.50	K
61	R-61	4	3	4	4	3	3	21	3.50	SB
62	R-62	3	3	3	4	3	3	19	3.17	B
63	R-63	2	2	3	2	3	3	15	2.50	K
64	R-64	3	2	2	2	3	3	15	2.50	K
65	R-65	4	2	4	4	4	3	21	3.50	SB
66	R-66	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
67	R-67	2	2	3	3	3	3	16	2.67	B
68	R-68	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
69	R-69	2	2	3	4	4	4	19	3.17	B
70	R-70	3	3	4	4	3	3	20	3.33	SB
71	R-71	3	2	2	3	3	3	16	2.67	B
72	R-72	3	2	2	4	4	4	19	3.17	B
73	R-73	2	2	3	3	2	4	16	2.67	B
74	R-74	2	2	2	3	1	3	13	2.17	K
75	R-75	4	2	3	4	4	3	20	3.33	SB
76	R-76	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
77	R-77	1	1	3	3	1	3	12	2.00	K
78	R-78	2	1	2	3	2	3	13	2.17	K
79	R-79	2	1	2	3	2	3	13	2.17	K
80	R-80	2	2	2	3	2	3	14	2.33	K
81	R-81	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
82	R-82	1	2	2	2	2	1	10	1.67	TB
83	R-83	1	1	3	3	2	4	14	2.33	K
84	R-84	2	1	2	3	2	3	13	2.17	K
85	R-85	3	3	2	4	3	3	18	3.00	B
86	R-86	2	2	2	3	1	3	13	2.17	K
87	R-87	2	2	3	3	3	3	16	2.67	B
88	R-88	3	2	3	4	4	4	20	3.33	SB
89	R-89	3	2	4	4	3	4	20	3.33	SB
90	R-90	2	3	2	3	3	3	16	2.67	B
91	R-91	3	3	4	4	3	3	20	3.33	SB
92	R-92	4	2	3	4	4	3	20	3.33	SB
93	R-93	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
94	R-94	1	1	3	3	1	3	12	2.00	K
95	R-95	2	1	2	3	1	2	11	1.83	K
96	R-96	2	2	1	1	1	3	10	1.67	TB
97	R-97	4	2	3	3	3	3	18	3.00	B

98	R-98	2	2	2	3	3	2	14	2.33	K
99	R-99	2	3	3	3	4	3	18	3.00	B
100	R-100	2	3	3	4	4	3	19	3.17	B
101	R-101	1	2	2	2	2	3	12	2.00	K
102	R-102	2	3	2	2	3	3	15	2.50	K
103	R-103	4	1	2	2	3	3	15	2.50	K
104	R-104	3	3	3	2	2	4	17	2.83	B
105	R-105	3	2	2	3	3	4	17	2.83	B
106	R-106	3	3	3	3	4	3	19	3.17	B
107	R-107	2	4	3	3	3	4	19	3.17	B
108	R-108	3	3	3	2	3	4	18	3.00	B
109	R-109	2	3	3	3	4	4	19	3.17	B
110	R-110	2	3	3	2	3	3	16	2.67	B
111	R-111	2	1	3	3	3	2	14	2.33	K
112	R-112	3	2	3	3	3	3	17	2.83	B
113	R-113	2	1	3	3	3	3	15	2.50	K
114	R-114	2	1	3	2	3	3	14	2.33	K
115	R-115	3	3	4	2	2	2	16	2.67	B
116	R-116	3	3	4	3	2	2	17	2.83	B
117	R-117	3	3	4	4	4	4	22	3.67	SB
118	R-118	3	2	2	3	3	3	16	2.67	B
119	R-119	2	2	3	4	3	2	16	2.67	B
120	R-120	3	3	3	3	2	4	18	3.00	B
121	R-121	3	2	3	4	3	2	17	2.83	B
122	R-122	2	2	3	4	4	4	19	3.17	B
123	R-123	2	2	3	4	3	2	16	2.67	B
124	R-124	3	2	2	2	1	2	12	2.00	K
125	R-125	2	2	3	1	2	3	13	2.17	K
126	R-126	2	2	2	2	3	3	14	2.33	K
127	R-127	2	2	3	4	3	2	16	2.67	B
128	R-128	2	2	3	4	3	2	16	2.67	B
129	R-129	2	2	3	4	3	2	16	2.67	B
130	R-130	2	1	3	4	3	2	15	2.50	K
131	R-131	2	2	3	3	3	2	15	2.50	K
132	R-132	3	1	2	2	2	2	12	2.00	K
133	R-133	2	4	3	2	2	2	15	2.50	K
134	R-134	3	3	3	3	3	3	18	3.00	B
135	R-135	2	1	2	2	3	3	13	2.17	K
136	R-136	4	3	3	4	3	4	21	3.50	SB
137	R-137	2	3	3	3	3	3	17	2.83	B
138	R-138	2	3	3	3	3	4	18	3.00	B
139	R-139	2	3	3	3	4	4	19	3.17	B
140	R-140	3	3	3	2	4	2	17	2.83	B
Rata-rata									2.76	B

Distribusi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	17	12,14%	2,76
>2,50 s/d 3,25	B	80	57,14%	
>1,75 s/d 2,50	K	41	29,29%	
1 s/d 1,75	TB	2	1,43%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 23

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel Faktor 1

No.	Kode	Faktor 1											
		X1	Krit	X12	Krit	Krit	Krit	X23	Krit	X24	Krit	X25	Krit
1	R-1	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
2	R-2	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
3	R-3	3	B	2	K	2	K	4	SB	3	B	3	B
4	R-4	2	K	2	K	3	B	2	K	2	K	4	SB
5	R-5	2	K	2	K	3	B	4	SB	3	B	3	B
6	R-6	2	K	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B
7	R-7	3	B	1	TB	2	K	2	K	3	B	2	K
8	R-8	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	4	SB
9	R-9	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
10	R-10	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
11	R-11	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B	4	SB
12	R-12	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
13	R-13	2	K	1	TB	4	SB	1	TB	2	K	3	B
14	R-14	2	K	2	K	2	K	2	K	2	K	3	B
15	R-15	2	K	2	K	3	B	2	K	2	K	3	B
16	R-16	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
17	R-17	4	SB	3	B	4	SB	3	B	4	SB	4	SB
18	R-18	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	4	SB
19	R-19	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
20	R-20	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
21	R-21	3	B	2	K	3	B	1	TB	3	B	3	B
22	R-22	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
23	R-23	2	K	2	K	4	SB	4	SB	4	SB	3	B
24	R-24	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
25	R-25	3	B	3	B	4	SB	4	SB	3	B	3	B
26	R-26	3	B	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B
27	R-27	2	K	1	TB	3	B	3	B	3	B	3	B
28	R-28	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
29	R-29	3	B	2	K	3	B	1	TB	3	B	3	B
30	R-30	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
31	R-31	2	K	2	K	4	SB	4	SB	4	SB	3	B
32	R-32	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
33	R-33	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
34	R-34	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	4	SB
35	R-35	2	K	2	K	3	B	2	K	3	B	2	K
36	R-36	2	K	1	TB	2	K	3	B	3	B	4	SB
37	R-37	2	K	1	TB	3	B	2	K	2	K	2	K
38	R-38	3	B	3	B	4	SB	4	SB	3	B	3	B
39	R-39	3	B	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B
40	R-40	3	B	2	K	2	K	4	SB	4	SB	4	SB
41	R-41	2	K	2	K	3	B	3	B	2	K	4	SB
42	R-42	2	K	2	K	2	K	3	B	1	TB	3	B
43	R-43	3	B	4	SB	3	B	4	SB	4	SB	4	SB

44	R-44	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
45	R-45	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	4	SB
46	R-46	2	K	3	B	4	SB	4	SB	3	B	4	SB
47	R-47	3	B	2	K	2	K	2	K	3	B	1	TB
48	R-48	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
49	R-49	3	B	3	B	3	B	4	SB	3	B	3	B
50	R-50	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
51	R-51	3	B	3	B	4	SB	3	B	3	B	3	B
52	R-52	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	2	K
53	R-53	3	B	2	K	4	SB	3	B	4	SB	4	SB
54	R-54	2	K	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B
55	R-55	3	B	3	B	3	B	4	SB	4	SB	4	SB
56	R-56	3	B	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B
57	R-57	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
58	R-58	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
59	R-59	2	K	2	K	3	B	4	SB	4	SB	4	SB
60	R-60	2	K	3	B	2	K	3	B	2	K	3	B
61	R-61	4	SB	3	B	4	SB	4	SB	3	B	3	B
62	R-62	3	B	3	B	3	B	4	SB	3	B	3	B
63	R-63	2	K	2	K	3	B	2	K	3	B	3	B
64	R-64	3	B	2	K	2	K	2	K	3	B	3	B
65	R-65	4	SB	2	K	4	SB	4	SB	4	SB	3	B
66	R-66	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
67	R-67	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
68	R-68	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
69	R-69	2	K	2	K	3	B	4	SB	4	SB	4	SB
70	R-70	3	B	3	B	4	SB	4	SB	3	B	3	B
71	R-71	3	B	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B
72	R-72	3	B	2	K	2	K	4	SB	4	SB	4	SB
73	R-73	2	K	2	K	3	B	3	B	2	K	4	SB
74	R-74	2	K	2	K	2	K	3	B	1	TB	3	B
75	R-75	4	SB	2	K	3	B	4	SB	4	SB	3	B
76	R-76	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
77	R-77	1	TB	1	TB	3	B	3	B	1	TB	3	B
78	R-78	2	K	1	TB	2	K	3	B	2	K	3	B
79	R-79	2	K	1	TB	2	K	3	B	2	K	3	B
80	R-80	2	K	2	K	2	K	3	B	2	K	3	B
81	R-81	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
82	R-82	1	TB	2	K	2	K	2	K	2	K	1	TB
83	R-83	1	TB	1	TB	3	B	3	B	2	K	4	SB
84	R-84	2	K	1	TB	2	K	3	B	2	K	3	B
85	R-85	3	B	3	B	2	K	4	SB	3	B	3	B
86	R-86	2	K	2	K	2	K	3	B	1	TB	3	B
87	R-87	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
88	R-88	3	B	2	K	3	B	4	SB	4	SB	4	SB
89	R-89	3	B	2	K	4	SB	4	SB	3	B	4	SB
90	R-90	2	K	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B
91	R-91	3	B	3	B	4	SB	4	SB	3	B	3	B
92	R-92	4	SB	2	K	3	B	4	SB	4	SB	3	B
93	R-93	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
94	R-94	1	TB	1	TB	3	B	3	B	1	TB	3	B
95	R-95	2	K	1	TB	2	K	3	B	1	TB	2	K

96	R-96	2	K	2	K	1	TB	1	TB	1	TB	3	B
97	R-97	4	SB	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
98	R-98	2	K	2	K	2	K	3	B	3	B	2	K
99	R-99	2	K	3	B	3	B	3	B	4	SB	3	B
100	R-100	2	K	3	B	3	B	4	SB	4	SB	3	B
101	R-101	1	TB	2	K	2	K	2	K	2	K	3	B
102	R-102	2	K	3	B	2	K	2	K	3	B	3	B
103	R-103	4	SB	1	TB	2	K	2	K	3	B	3	B
104	R-104	3	B	3	B	3	B	2	K	2	K	4	SB
105	R-105	3	B	2	K	2	K	3	B	3	B	4	SB
106	R-106	3	B	3	B	3	B	3	B	4	SB	3	B
107	R-107	2	K	4	SB	3	B	3	B	3	B	4	SB
108	R-108	3	B	3	B	3	B	2	K	3	B	4	SB
109	R-109	2	K	3	B	3	B	3	B	4	SB	4	SB
110	R-110	2	K	3	B	3	B	2	K	3	B	3	B
111	R-111	2	K	1	TB	3	B	3	B	3	B	2	K
112	R-112	3	B	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B
113	R-113	2	K	1	TB	3	B	3	B	3	B	3	B
114	R-114	2	K	1	TB	3	B	2	K	3	B	3	B
115	R-115	3	B	3	B	4	SB	2	K	2	K	2	K
116	R-116	3	B	3	B	4	SB	3	B	2	K	2	K
117	R-117	3	B	3	B	4	SB	4	SB	4	SB	4	SB
118	R-118	3	B	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B
119	R-119	2	K	2	K	3	B	4	SB	3	B	2	K
120	R-120	3	B	3	B	3	B	3	B	2	K	4	SB
121	R-121	3	B	2	K	3	B	4	SB	3	B	2	K
122	R-122	2	K	2	K	3	B	4	SB	4	SB	4	SB
123	R-123	2	K	2	K	3	B	4	SB	3	B	2	K
124	R-124	3	B	2	K	2	K	2	K	1	TB	2	K
125	R-125	2	K	2	K	3	B	1	TB	2	K	3	B
126	R-126	2	K	2	K	2	K	2	K	3	B	3	B
127	R-127	2	K	2	K	3	B	4	SB	3	B	2	K
128	R-128	2	K	2	K	3	B	4	SB	3	B	2	K
129	R-129	2	K	2	K	3	B	4	SB	3	B	2	K
130	R-130	2	K	1	TB	3	B	4	SB	3	B	2	K
131	R-131	2	K	2	K	3	B	3	B	3	B	2	K
132	R-132	3	B	1	TB	2	K	2	K	2	K	2	K
133	R-133	2	K	4	SB	3	B	2	K	2	K	2	K
134	R-134	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
135	R-135	2	K	1	TB	2	K	2	K	3	B	3	B
136	R-136	4	SB	3	B	3	B	4	SB	3	B	4	SB
137	R-137	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	3	B
138	R-138	2	K	3	B	3	B	3	B	3	B	4	SB
139	R-139	2	K	3	B	3	B	3	B	4	SB	4	SB
140	R-140	3	B	3	B	3	B	2	K	4	SB	2	K
Rata-rata		2.51	B	2.28	K	2.85	B	3.01	B	2.89	B	3.05	B

Distribusi Frekuensi Responden X1

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	8	5,71%	2,51
>2,50 s/d 3,25	B	62	44,29%	
>1,75 s/d 2,50	K	65	46,43%	

1 s/d 1,75	TB	5	3,57%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X12

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	3	2,14%	2,28
>2,50 s/d 3,25	B	52	37,14%	
>1,75 s/d 2,50	K	66	47,14%	
1 s/d 1,75	TB	19	13,58%	
Total		140	100%	Kurang

Distribusi Frekuensi Responden X13

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	17	12,14%	2,85
>2,50 s/d 3,25	B	86	61,43%	
>1,75 s/d 2,50	K	36	25,71%	
1 s/d 1,75	TB	1	0,72%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X23

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	34	24,29%	3,01
>2,50 s/d 3,25	B	78	55,71%	
>1,75 s/d 2,50	K	23	16,43%	
1 s/d 1,75	TB	5	3,57%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X24

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	22	15,71%	2,89
>2,50 s/d 3,25	B	88	62,86%	
>1,75 s/d 2,50	K	22	15,71%	
1 s/d 1,75	TB	8	5,72%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X25

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	32	22,86%	3,05
>2,50 s/d 3,25	B	84	60,00%	
>1,75 s/d 2,50	K	22	15,71%	
1 s/d 1,75	TB	2	1,43%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 24

Analisis Deskriptif

Faktor 2

No.	Kode	Faktor 2					
		26	27	28	Skor	Rata2	Kriteria
1	R-1	3	3	3	9	3.00	B
2	R-2	4	4	3	11	3.67	SB
3	R-3	3	3	3	9	3.00	B
4	R-4	1	2	2	5	1.67	TB
5	R-5	3	3	3	9	3.00	B
6	R-6	3	3	3	9	3.00	B
7	R-7	2	2	3	7	2.33	K
8	R-8	3	4	3	10	3.33	SB
9	R-9	3	3	3	9	3.00	B
10	R-10	4	4	4	12	4.00	SB
11	R-11	4	4	3	11	3.67	SB
12	R-12	4	3	3	10	3.33	SB
13	R-13	4	4	2	10	3.33	SB
14	R-14	3	3	2	8	2.67	B
15	R-15	3	3	2	8	2.67	B
16	R-16	4	4	4	12	4.00	SB
17	R-17	4	3	4	11	3.67	SB
18	R-18	3	4	3	10	3.33	SB
19	R-19	3	3	3	9	3.00	B
20	R-20	4	4	4	12	4.00	SB
21	R-21	3	3	3	9	3.00	B
22	R-22	2	4	3	9	3.00	B
23	R-23	3	4	2	9	3.00	B
24	R-24	2	3	2	7	2.33	K
25	R-25	3	3	3	9	3.00	B
26	R-26	4	3	3	10	3.33	SB
27	R-27	2	3	3	8	2.67	B
28	R-28	1	3	1	5	1.67	TB
29	R-29	3	3	3	9	3.00	B
30	R-30	2	4	3	9	3.00	B
31	R-31	3	4	2	9	3.00	B
32	R-32	2	3	2	7	2.33	K
33	R-33	4	4	4	12	4.00	SB
34	R-34	3	3	3	9	3.00	B
35	R-35	3	3	3	9	3.00	B
36	R-36	3	3	4	10	3.33	SB
37	R-37	2	3	3	8	2.67	B
38	R-38	3	3	3	9	3.00	B
39	R-39	4	3	3	10	3.33	SB
40	R-40	3	3	3	9	3.00	B
41	R-41	3	3	3	9	3.00	B
42	R-42	2	4	4	10	3.33	SB
43	R-43	3	4	4	11	3.67	SB
44	R-44	3	3	3	9	3.00	B
45	R-45	3	3	3	9	3.00	B

46	R-46	3	3	3	9	3.00	B
47	R-47	2	4	3	9	3.00	B
48	R-48	3	3	3	9	3.00	B
49	R-49	3	3	3	9	3.00	B
50	R-50	3	3	2	8	2.67	B
51	R-51	3	3	3	9	3.00	B
52	R-52	1	4	3	8	2.67	B
53	R-53	3	4	3	10	3.33	SB
54	R-54	3	3	3	9	3.00	B
55	R-55	3	3	3	9	3.00	B
56	R-56	3	3	2	8	2.67	B
57	R-57	4	4	3	11	3.67	SB
58	R-58	3	3	3	9	3.00	B
59	R-59	4	4	4	12	4.00	SB
60	R-60	2	3	2	7	2.33	K
61	R-61	2	3	3	8	2.67	B
62	R-62	2	3	3	8	2.67	B
63	R-63	3	4	3	10	3.33	SB
64	R-64	3	3	3	9	3.00	B
65	R-65	4	4	4	12	4.00	SB
66	R-66	3	3	3	9	3.00	B
67	R-67	3	3	3	9	3.00	B
68	R-68	3	3	3	9	3.00	B
69	R-69	4	4	4	12	4.00	SB
70	R-70	3	3	3	9	3.00	B
71	R-71	4	3	3	10	3.33	SB
72	R-72	3	3	3	9	3.00	B
73	R-73	3	3	3	9	3.00	B
74	R-74	2	4	4	10	3.33	SB
75	R-75	3	3	3	9	3.00	B
76	R-76	3	3	2	8	2.67	B
77	R-77	4	4	4	12	4.00	SB
78	R-78	3	3	3	9	3.00	B
79	R-79	3	4	4	11	3.67	SB
80	R-80	3	3	3	9	3.00	B
81	R-81	2	3	3	8	2.67	B
82	R-82	1	3	1	5	1.67	TB
83	R-83	3	3	2	8	2.67	B
84	R-84	3	3	3	9	3.00	B
85	R-85	3	3	2	8	2.67	B
86	R-86	4	4	4	12	4.00	SB
87	R-87	3	3	3	9	3.00	B
88	R-88	4	4	3	11	3.67	SB
89	R-89	4	4	4	12	4.00	SB
90	R-90	3	3	3	9	3.00	B
91	R-91	3	3	3	9	3.00	B
92	R-92	3	3	3	9	3.00	B
93	R-93	3	3	2	8	2.67	B
94	R-94	4	4	4	12	4.00	SB
95	R-95	3	4	3	10	3.33	SB
96	R-96	3	3	4	10	3.33	SB
97	R-97	4	4	3	11	3.67	SB

98	R-98	3	3	3	9	3.00	B
99	R-99	3	4	3	10	3.33	SB
100	R-100	3	4	3	10	3.33	SB
101	R-101	4	4	3	11	3.67	SB
102	R-102	3	3	3	9	3.00	B
103	R-103	3	3	3	9	3.00	B
104	R-104	3	3	2	8	2.67	B
105	R-105	4	3	3	10	3.33	SB
106	R-106	4	4	3	11	3.67	SB
107	R-107	3	3	3	9	3.00	B
108	R-108	3	3	3	9	3.00	B
109	R-109	3	4	3	10	3.33	SB
110	R-110	3	3	3	9	3.00	B
111	R-111	1	3	1	5	1.67	TB
112	R-112	3	3	3	9	3.00	B
113	R-113	2	3	2	7	2.33	K
114	R-114	2	3	2	7	2.33	K
115	R-115	3	4	1	8	2.67	B
116	R-116	2	3	1	6	2.00	K
117	R-117	4	4	4	12	4.00	SB
118	R-118	4	4	2	10	3.33	SB
119	R-119	3	4	3	10	3.33	SB
120	R-120	3	3	2	8	2.67	B
121	R-121	3	3	4	10	3.33	SB
122	R-122	4	3	3	10	3.33	SB
123	R-123	3	4	3	10	3.33	SB
124	R-124	3	3	3	9	3.00	B
125	R-125	3	3	2	8	2.67	B
126	R-126	2	3	2	7	2.33	K
127	R-127	3	4	3	10	3.33	SB
128	R-128	3	3	4	10	3.33	SB
129	R-129	3	3	3	9	3.00	B
130	R-130	3	3	4	10	3.33	SB
131	R-131	2	3	2	7	2.33	K
132	R-132	2	3	3	8	2.67	B
133	R-133	3	3	3	9	3.00	B
134	R-134	3	3	3	9	3.00	B
135	R-135	3	4	4	11	3.67	SB
136	R-136	4	4	3	11	3.67	SB
137	R-137	3	4	3	10	3.33	SB
138	R-138	4	4	4	12	4.00	SB
139	R-139	2	3	3	8	2.67	B
140	R-140	2	3	3	8	2.67	B
Rata-rata						3.08	B

busi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	51	36,43%	3,08
>2,50 s/d 3,25	B	76	54,28%	
>1,75 s/d 2,50	K	9	6,43%	
1 s/d 1,75	TB	4	2,86%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 25

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel Faktor 2

No.	Kode	Faktor 1					
		X26	Kriteria	X27	Kriteria	X28	Kriteria
1	R-1	3	B	3	B	3	B
2	R-2	4	SB	4	SB	3	B
3	R-3	3	B	3	B	3	B
4	R-4	1	TB	2	K	2	K
5	R-5	3	B	3	B	3	B
6	R-6	3	B	3	B	3	B
7	R-7	2	K	2	K	3	B
8	R-8	3	B	4	SB	3	B
9	R-9	3	B	3	B	3	B
10	R-10	4	SB	4	SB	4	SB
11	R-11	4	SB	4	SB	3	B
12	R-12	4	SB	3	B	3	B
13	R-13	4	SB	4	SB	2	K
14	R-14	3	B	3	B	2	K
15	R-15	3	B	3	B	2	K
16	R-16	4	SB	4	SB	4	SB
17	R-17	4	SB	3	B	4	SB
18	R-18	3	B	4	SB	3	B
19	R-19	3	B	3	B	3	B
20	R-20	4	SB	4	SB	4	SB
21	R-21	3	B	3	B	3	B
22	R-22	2	K	4	SB	3	B
23	R-23	3	B	4	SB	2	K
24	R-24	2	K	3	B	2	K
25	R-25	3	B	3	B	3	B
26	R-26	4	SB	3	B	3	B
27	R-27	2	K	3	B	3	B
28	R-28	1	TB	3	B	1	TB
29	R-29	3	B	3	B	3	B
30	R-30	2	K	4	SB	3	B
31	R-31	3	B	4	SB	2	K
32	R-32	2	K	3	B	2	K
33	R-33	4	SB	4	SB	4	SB
34	R-34	3	B	3	B	3	B
35	R-35	3	B	3	B	3	B
36	R-36	3	B	3	B	4	SB
37	R-37	2	K	3	B	3	B
38	R-38	3	B	3	B	3	B
39	R-39	4	SB	3	B	3	B
40	R-40	3	B	3	B	3	B
41	R-41	3	B	3	B	3	B
42	R-42	2	K	4	SB	4	SB
43	R-43	3	B	4	SB	4	SB
44	R-44	3	B	3	B	3	B
45	R-45	3	B	3	B	3	B

46	R-46	3	B	3	B	3	B
47	R-47	2	K	4	SB	3	B
48	R-48	3	B	3	B	3	B
49	R-49	3	B	3	B	3	B
50	R-50	3	B	3	B	2	K
51	R-51	3	B	3	B	3	B
52	R-52	1	TB	4	SB	3	B
53	R-53	3	B	4	SB	3	B
54	R-54	3	B	3	B	3	B
55	R-55	3	B	3	B	3	B
56	R-56	3	B	3	B	2	K
57	R-57	4	SB	4	SB	3	B
58	R-58	3	B	3	B	3	B
59	R-59	4	SB	4	SB	4	SB
60	R-60	2	K	3	B	2	K
61	R-61	2	K	3	B	3	B
62	R-62	2	K	3	B	3	B
63	R-63	3	B	4	SB	3	B
64	R-64	3	B	3	B	3	B
65	R-65	4	SB	4	SB	4	SB
66	R-66	3	B	3	B	3	B
67	R-67	3	B	3	B	3	B
68	R-68	3	B	3	B	3	B
69	R-69	4	SB	4	SB	4	SB
70	R-70	3	B	3	B	3	B
71	R-71	4	SB	3	B	3	B
72	R-72	3	B	3	B	3	B
73	R-73	3	B	3	B	3	B
74	R-74	2	K	4	SB	4	SB
75	R-75	3	B	3	B	3	B
76	R-76	3	B	3	B	2	K
77	R-77	4	SB	4	SB	4	SB
78	R-78	3	B	3	B	3	B
79	R-79	3	B	4	SB	4	SB
80	R-80	3	B	3	B	3	B
81	R-81	2	K	3	B	3	B
82	R-82	1	TB	3	B	1	TB
83	R-83	3	B	3	B	2	K
84	R-84	3	B	3	B	3	B
85	R-85	3	B	3	B	2	K
86	R-86	4	SB	4	SB	4	SB
87	R-87	3	B	3	B	3	B
88	R-88	4	SB	4	SB	3	B
89	R-89	4	SB	4	SB	4	SB
90	R-90	3	B	3	B	3	B
91	R-91	3	B	3	B	3	B
92	R-92	3	B	3	B	3	B
93	R-93	3	B	3	B	2	K
94	R-94	4	SB	4	SB	4	SB
95	R-95	3	B	4	SB	3	B
96	R-96	3	B	3	B	4	SB
97	R-97	4	SB	4	SB	3	B

98	R-98	3	B	3	B	3	B
99	R-99	3	B	4	SB	3	B
100	R-100	3	B	4	SB	3	B
101	R-101	4	SB	4	SB	3	B
102	R-102	3	B	3	B	3	B
103	R-103	3	B	3	B	3	B
104	R-104	3	B	3	B	2	K
105	R-105	4	SB	3	B	3	B
106	R-106	4	SB	4	SB	3	B
107	R-107	3	B	3	B	3	B
108	R-108	3	B	3	B	3	B
109	R-109	3	B	4	SB	3	B
110	R-110	3	B	3	B	3	B
111	R-111	1	TB	3	B	1	TB
112	R-112	3	B	3	B	3	B
113	R-113	2	K	3	B	2	K
114	R-114	2	K	3	B	2	K
115	R-115	3	B	4	SB	1	TB
116	R-116	2	K	3	B	1	TB
117	R-117	4	SB	4	SB	4	SB
118	R-118	4	SB	4	SB	2	K
119	R-119	3	B	4	SB	3	B
120	R-120	3	B	3	B	2	K
121	R-121	3	B	3	B	4	SB
122	R-122	4	SB	3	B	3	B
123	R-123	3	B	4	SB	3	B
124	R-124	3	B	3	B	3	B
125	R-125	3	B	3	B	2	K
126	R-126	2	K	3	B	2	K
127	R-127	3	B	4	SB	3	B
128	R-128	3	B	3	B	4	SB
129	R-129	3	B	3	B	3	B
130	R-130	3	B	3	B	4	SB
131	R-131	2	K	3	B	2	K
132	R-132	2	K	3	B	3	B
133	R-133	3	B	3	B	3	B
134	R-134	3	B	3	B	3	B
135	R-135	3	B	4	SB	4	SB
136	R-136	4	SB	4	SB	3	B
137	R-137	3	B	4	SB	3	B
138	R-138	4	SB	4	SB	4	SB
139	R-139	2	K	3	B	3	B
140	R-140	2	K	3	B	3	B
Rata-rata		2.99	B	3.32	SB	2.94	B

busi Frekuensi Responden X26

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	30	21,43%	2,99
>2,50 s/d 3,25	B	83	59,29%	
>1,75 s/d 2,50	K	22	15,71%	
1 s/d 1,75	TB	5	3,57%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X27

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	41	29,28%	3,32
>2,50 s/d 3,25	B	97	69,29%	
>1,75 s/d 2,50	K	2	1,43%	
1 s/d 1,75	TB	0	0,00%	
Total		140	100%	Sangat Baik

Distribusi Frekuensi Responden X28

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	24	17,14%	2,94
>2,50 s/d 3,25	B	88	62,86%	
>1,75 s/d 2,50	K	23	16,43%	
1 s/d 1,75	TB	5	3,57%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 26

Analisis Deskriptif

Faktor 3

No.	Kode	Faktor 3				
		X8	X9	Skor	Rata2 Skor	Kriteria
1	R-1	2	3	5	2.50	K
2	R-2	3	4	7	3.50	SB
3	R-3	2	2	4	2.00	K
4	R-4	2	4	6	3.00	B
5	R-5	3	4	7	3.50	SB
6	R-6	3	2	5	2.50	K
7	R-7	2	2	4	2.00	K
8	R-8	2	4	6	3.00	B
9	R-9	3	3	6	3.00	B
10	R-10	2	3	5	2.50	K
11	R-11	3	3	6	3.00	B
12	R-12	2	3	5	2.50	K
13	R-13	3	3	6	3.00	B
14	R-14	3	2	5	2.50	K
15	R-15	3	3	6	3.00	B
16	R-16	2	3	5	2.50	K
17	R-17	2	4	6	3.00	B
18	R-18	2	4	6	3.00	B
19	R-19	3	3	6	3.00	B
20	R-20	2	3	5	2.50	K
21	R-21	3	3	6	3.00	B
22	R-22	3	3	6	3.00	B
23	R-23	4	4	8	4.00	SB
24	R-24	2	3	5	2.50	K
25	R-25	2	3	5	2.50	K
26	R-26	3	3	6	3.00	B
27	R-27	3	4	7	3.50	SB
28	R-28	3	3	6	3.00	B
29	R-29	3	3	6	3.00	B
30	R-30	3	3	6	3.00	B
31	R-31	4	4	8	4.00	SB
32	R-32	2	3	5	2.50	K
33	R-33	3	4	7	3.50	SB
34	R-34	3	3	6	3.00	B
35	R-35	3	3	6	3.00	B
36	R-36	4	4	8	4.00	SB
37	R-37	3	4	7	3.50	SB
38	R-38	2	3	5	2.50	K
39	R-39	3	3	6	3.00	B
40	R-40	2	3	5	2.50	K
41	R-41	3	3	6	3.00	B
42	R-42	2	3	5	2.50	K
43	R-43	4	4	8	4.00	SB
44	R-44	2	3	5	2.50	K
45	R-45	3	3	6	3.00	B

46	R-46	3	4	7	3.50	SB
47	R-47	3	2	5	2.50	K
48	R-48	3	3	6	3.00	B
49	R-49	3	3	6	3.00	B
50	R-50	3	4	7	3.50	SB
51	R-51	3	3	6	3.00	B
52	R-52	2	4	6	3.00	B
53	R-53	4	4	8	4.00	SB
54	R-54	3	3	6	3.00	B
55	R-55	2	2	4	2.00	K
56	R-56	3	3	6	3.00	B
57	R-57	3	3	6	3.00	B
58	R-58	3	3	6	3.00	B
59	R-59	4	4	8	4.00	SB
60	R-60	4	4	8	4.00	SB
61	R-61	2	2	4	2.00	K
62	R-62	3	3	6	3.00	B
63	R-63	3	3	6	3.00	B
64	R-64	2	3	5	2.50	K
65	R-65	2	4	6	3.00	B
66	R-66	4	3	7	3.50	SB
67	R-67	2	3	5	2.50	K
68	R-68	3	3	6	3.00	B
69	R-69	4	4	8	4.00	SB
70	R-70	2	3	5	2.50	K
71	R-71	3	3	6	3.00	B
72	R-72	2	3	5	2.50	K
73	R-73	3	3	6	3.00	B
74	R-74	2	3	5	2.50	K
75	R-75	4	4	8	4.00	SB
76	R-76	3	3	6	3.00	B
77	R-77	3	2	5	2.50	K
78	R-78	2	3	5	2.50	K
79	R-79	2	3	5	2.50	K
80	R-80	2	3	5	2.50	K
81	R-81	3	3	6	3.00	B
82	R-82	4	3	7	3.50	SB
83	R-83	2	3	5	2.50	K
84	R-84	2	3	5	2.50	K
85	R-85	3	3	6	3.00	B
86	R-86	3	4	7	3.50	SB
87	R-87	3	3	6	3.00	B
88	R-88	3	3	6	3.00	B
89	R-89	3	4	7	3.50	SB
90	R-90	2	3	5	2.50	K
91	R-91	3	2	5	2.50	K
92	R-92	4	4	8	4.00	SB
93	R-93	3	3	6	3.00	B
94	R-94	3	2	5	2.50	K
95	R-95	2	3	5	2.50	K
96	R-96	2	2	4	2.00	K
97	R-97	2	2	4	2.00	K

98	R-98	3	3	6	3.00	B
99	R-99	2	3	5	2.50	K
100	R-100	2	3	5	2.50	K
101	R-101	1	2	3	1.50	TB
102	R-102	2	3	5	2.50	K
103	R-103	2	3	5	2.50	K
104	R-104	3	3	6	3.00	B
105	R-105	3	3	6	3.00	B
106	R-106	4	4	8	4.00	SB
107	R-107	3	4	7	3.50	SB
108	R-108	2	3	5	2.50	K
109	R-109	2	2	4	2.00	K
110	R-110	2	3	5	2.50	K
111	R-111	2	3	5	2.50	K
112	R-112	3	3	6	3.00	B
113	R-113	2	3	5	2.50	K
114	R-114	2	3	5	2.50	K
115	R-115	3	3	6	3.00	B
116	R-116	3	3	6	3.00	B
117	R-117	4	4	8	4.00	SB
118	R-118	3	4	7	3.50	SB
119	R-119	3	3	6	3.00	B
120	R-120	4	3	7	3.50	SB
121	R-121	3	3	6	3.00	B
122	R-122	3	3	6	3.00	B
123	R-123	3	3	6	3.00	B
124	R-124	3	3	6	3.00	B
125	R-125	2	3	5	2.50	K
126	R-126	4	3	7	3.50	SB
127	R-127	3	3	6	3.00	B
128	R-128	3	3	6	3.00	B
129	R-129	3	3	6	3.00	B
130	R-130	3	3	6	3.00	B
131	R-131	4	3	7	3.50	SB
132	R-132	2	3	5	2.50	K
133	R-133	3	4	7	3.50	SB
134	R-134	2	2	4	2.00	K
135	R-135	2	2	4	2.00	K
136	R-136	4	4	8	4.00	SB
137	R-137	3	3	6	3.00	B
138	R-138	3	3	6	3.00	B
139	R-139	3	2	5	2.50	K
140	R-140	3	4	7	3.50	SB
Rata-rata					2.93	B

Distribusi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	31	22,14%	2,93
>2,50 s/d 3,25	B	57	40,71%	
>1,75 s/d 2,50	K	51	36,43%	
1 s/d 1,75	TB	1	0,72%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 27

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel Faktor 3

No.	Kode	Faktor 1			
		X8	Kriteria	X9	Kriteria
1	R-1	2	K	3	B
2	R-2	3	B	4	SB
3	R-3	2	K	2	K
4	R-4	2	K	4	SB
5	R-5	3	B	4	SB
6	R-6	3	B	2	K
7	R-7	2	K	2	K
8	R-8	2	K	4	SB
9	R-9	3	B	3	B
10	R-10	2	K	3	B
11	R-11	3	B	3	B
12	R-12	2	K	3	B
13	R-13	3	B	3	B
14	R-14	3	B	2	K
15	R-15	3	B	3	B
16	R-16	2	K	3	B
17	R-17	2	K	4	SB
18	R-18	2	K	4	SB
19	R-19	3	B	3	B
20	R-20	2	K	3	B
21	R-21	3	B	3	B
22	R-22	3	B	3	B
23	R-23	4	SB	4	SB
24	R-24	2	K	3	B
25	R-25	2	K	3	B
26	R-26	3	B	3	B
27	R-27	3	B	4	SB
28	R-28	3	B	3	B
29	R-29	3	B	3	B
30	R-30	3	B	3	B
31	R-31	4	SB	4	SB
32	R-32	2	K	3	B
33	R-33	3	B	4	SB
34	R-34	3	B	3	B
35	R-35	3	B	3	B
36	R-36	4	SB	4	SB
37	R-37	3	B	4	SB
38	R-38	2	K	3	B
39	R-39	3	B	3	B
40	R-40	2	K	3	B
41	R-41	3	B	3	B
42	R-42	2	K	3	B
43	R-43	4	SB	4	SB
44	R-44	2	K	3	B
45	R-45	3	B	3	B

46	R-46	3	B	4	SB
47	R-47	3	B	2	K
48	R-48	3	B	3	B
49	R-49	3	B	3	B
50	R-50	3	B	4	SB
51	R-51	3	B	3	B
52	R-52	2	K	4	SB
53	R-53	4	SB	4	SB
54	R-54	3	B	3	B
55	R-55	2	K	2	K
56	R-56	3	B	3	B
57	R-57	3	B	3	B
58	R-58	3	B	3	B
59	R-59	4	SB	4	SB
60	R-60	4	SB	4	SB
61	R-61	2	K	2	K
62	R-62	3	B	3	B
63	R-63	3	B	3	B
64	R-64	2	K	3	B
65	R-65	2	K	4	SB
66	R-66	4	SB	3	B
67	R-67	2	K	3	B
68	R-68	3	B	3	B
69	R-69	4	SB	4	SB
70	R-70	2	K	3	B
71	R-71	3	B	3	B
72	R-72	2	K	3	B
73	R-73	3	B	3	B
74	R-74	2	K	3	B
75	R-75	4	SB	4	SB
76	R-76	3	B	3	B
77	R-77	3	B	2	K
78	R-78	2	K	3	B
79	R-79	2	K	3	B
80	R-80	2	K	3	B
81	R-81	3	B	3	B
82	R-82	4	SB	3	B
83	R-83	2	K	3	B
84	R-84	2	K	3	B
85	R-85	3	B	3	B
86	R-86	3	B	4	SB
87	R-87	3	B	3	B
88	R-88	3	B	3	B
89	R-89	3	B	4	SB
90	R-90	2	K	3	B
91	R-91	3	B	2	K
92	R-92	4	SB	4	SB
93	R-93	3	B	3	B
94	R-94	3	B	2	K
95	R-95	2	K	3	B
96	R-96	2	K	2	K
97	R-97	2	K	2	K

98	R-98	3	B	3	B
99	R-99	2	K	3	B
100	R-100	2	K	3	B
101	R-101	1	TB	2	K
102	R-102	2	K	3	B
103	R-103	2	K	3	B
104	R-104	3	B	3	B
105	R-105	3	B	3	B
106	R-106	4	SB	4	SB
107	R-107	3	B	4	SB
108	R-108	2	K	3	B
109	R-109	2	K	2	K
110	R-110	2	K	3	B
111	R-111	2	K	3	B
112	R-112	3	B	3	B
113	R-113	2	K	3	B
114	R-114	2	K	3	B
115	R-115	3	B	3	B
116	R-116	3	B	3	B
117	R-117	4	SB	4	SB
118	R-118	3	B	4	SB
119	R-119	3	B	3	B
120	R-120	4	SB	3	B
121	R-121	3	B	3	B
122	R-122	3	B	3	B
123	R-123	3	B	3	B
124	R-124	3	B	3	B
125	R-125	2	K	3	B
126	R-126	4	SB	3	B
127	R-127	3	B	3	B
128	R-128	3	B	3	B
129	R-129	3	B	3	B
130	R-130	3	B	3	B
131	R-131	4	SB	3	B
132	R-132	2	K	3	B
133	R-133	3	B	4	SB
134	R-134	2	K	2	K
135	R-135	2	K	2	K
136	R-136	4	SB	4	SB
137	R-137	3	B	3	B
138	R-138	3	B	3	B
139	R-139	3	B	2	K
140	R-140	3	B	4	SB
Rata-rata		2.76	B	3.11	B

Distribusi Frekuensi Responden X8

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	17	12,14%	2,76
>2,50 s/d 3,25	B	70	50,00%	
>1,75 s/d 2,50	K	52	37,14%	
1 s/d 1,75	TB	1	0,72%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X9

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	32	22,86%	3,11
>2,50 s/d 3,25	B	91	65,00%	
>1,75 s/d 2,50	K	17	12,14%	
1 s/d 1,75	TB	0	0,00%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 28

Analisis Deskriptif

Faktor 4

No.	Kode	Faktor 4					
		X7	X10	X14	Skor	Rata2 Skor	Kriteria
1	R-1	3	3	2	8	2.67	B
2	R-2	3	3	3	9	3.00	B
3	R-3	3	2	2	7	2.33	K
4	R-4	3	3	4	10	3.33	SB
5	R-5	4	4	3	11	3.67	SB
6	R-6	3	3	3	9	3.00	B
7	R-7	2	1	1	4	1.33	TB
8	R-8	2	2	2	6	2.00	K
9	R-9	3	3	3	9	3.00	B
10	R-10	3	3	2	8	2.67	B
11	R-11	3	3	2	8	2.67	B
12	R-12	2	2	2	6	2.00	K
13	R-13	2	2	1	5	1.67	TB
14	R-14	3	3	3	9	3.00	B
15	R-15	3	3	2	8	2.67	B
16	R-16	3	3	4	10	3.33	SB
17	R-17	4	3	2	9	3.00	B
18	R-18	2	2	2	6	2.00	K
19	R-19	3	3	3	9	3.00	B
20	R-20	3	3	2	8	2.67	B
21	R-21	2	3	3	8	2.67	B
22	R-22	4	3	2	9	3.00	B
23	R-23	3	3	3	9	3.00	B
24	R-24	3	3	4	10	3.33	SB
25	R-25	2	2	1	5	1.67	TB
26	R-26	3	3	4	10	3.33	SB
27	R-27	3	4	2	9	3.00	B
28	R-28	3	3	2	8	2.67	B
29	R-29	2	3	3	8	2.67	B
30	R-30	4	3	2	9	3.00	B
31	R-31	3	3	3	9	3.00	B
32	R-32	3	3	4	10	3.33	SB
33	R-33	4	3	4	11	3.67	SB
34	R-34	3	3	3	9	3.00	B
35	R-35	3	3	2	8	2.67	B
36	R-36	4	3	4	11	3.67	SB
37	R-37	1	2	1	4	1.33	TB
38	R-38	2	2	1	5	1.67	TB
39	R-39	3	3	4	10	3.33	SB
40	R-40	4	4	3	11	3.67	SB
41	R-41	4	2	2	8	2.67	B
42	R-42	4	3	4	11	3.67	SB
43	R-43	2	4	1	7	2.33	K
44	R-44	4	4	4	12	4.00	SB
45	R-45	3	4	2	9	3.00	B

46	R-46	2	3	3	8	2.67	B
47	R-47	3	3	2	8	2.67	B
48	R-48	3	3	3	9	3.00	B
49	R-49	3	3	2	8	2.67	B
50	R-50	3	3	4	10	3.33	SB
51	R-51	4	3	3	10	3.33	SB
52	R-52	3	4	2	9	3.00	B
53	R-53	4	3	4	11	3.67	SB
54	R-54	1	2	2	5	1.67	TB
55	R-55	3	4	2	9	3.00	B
56	R-56	4	3	3	10	3.33	SB
57	R-57	3	3	3	9	3.00	B
58	R-58	4	3	3	10	3.33	SB
59	R-59	3	3	4	10	3.33	SB
60	R-60	3	3	3	9	3.00	B
61	R-61	2	3	4	9	3.00	B
62	R-62	3	3	3	9	3.00	B
63	R-63	3	2	3	8	2.67	B
64	R-64	3	2	2	7	2.33	K
65	R-65	3	3	4	10	3.33	SB
66	R-66	3	3	4	10	3.33	SB
67	R-67	2	3	3	8	2.67	B
68	R-68	4	3	3	10	3.33	SB
69	R-69	3	3	4	10	3.33	SB
70	R-70	2	2	1	5	1.67	TB
71	R-71	3	3	4	10	3.33	SB
72	R-72	4	4	3	11	3.67	SB
73	R-73	4	2	2	8	2.67	B
74	R-74	4	3	4	11	3.67	SB
75	R-75	4	4	4	12	4.00	SB
76	R-76	3	3	2	8	2.67	B
77	R-77	3	4	4	11	3.67	SB
78	R-78	3	3	1	7	2.33	K
79	R-79	3	3	1	7	2.33	K
80	R-80	3	3	1	7	2.33	K
81	R-81	3	2	3	8	2.67	B
82	R-82	3	2	1	6	2.00	K
83	R-83	3	3	1	7	2.33	K
84	R-84	3	3	1	7	2.33	K
85	R-85	3	2	2	7	2.33	K
86	R-86	3	3	4	10	3.33	SB
87	R-87	3	3	2	8	2.67	B
88	R-88	4	3	2	9	3.00	B
89	R-89	4	4	3	11	3.67	SB
90	R-90	4	2	3	9	3.00	B
91	R-91	4	3	2	9	3.00	B
92	R-92	4	4	4	12	4.00	SB
93	R-93	3	3	2	8	2.67	B
94	R-94	3	4	4	11	3.67	SB
95	R-95	3	3	4	10	3.33	SB
96	R-96	3	2	4	9	3.00	B
97	R-97	3	3	2	8	2.67	B

98	R-98	4	3	2	9	3.00	B
99	R-99	2	3	4	9	3.00	B
100	R-100	2	3	4	9	3.00	B
101	R-101	2	2	2	6	2.00	K
102	R-102	3	2	3	8	2.67	B
103	R-103	2	2	3	7	2.33	K
104	R-104	2	2	3	7	2.33	K
105	R-105	2	3	2	7	2.33	K
106	R-106	4	3	1	8	2.67	B
107	R-107	3	3	3	9	3.00	B
108	R-108	3	2	4	9	3.00	B
109	R-109	3	2	2	7	2.33	K
110	R-110	3	3	4	10	3.33	SB
111	R-111	3	3	2	8	2.67	B
112	R-112	2	4	4	10	3.33	SB
113	R-113	3	3	3	9	3.00	B
114	R-114	3	3	3	9	3.00	B
115	R-115	2	2	3	7	2.33	K
116	R-116	2	2	3	7	2.33	K
117	R-117	4	4	4	12	4.00	SB
118	R-118	4	3	3	10	3.33	SB
119	R-119	3	3	1	7	2.33	K
120	R-120	3	3	2	8	2.67	B
121	R-121	3	3	1	7	2.33	K
122	R-122	3	3	2	8	2.67	B
123	R-123	3	3	1	7	2.33	K
124	R-124	4	2	2	8	2.67	B
125	R-125	3	3	2	8	2.67	B
126	R-126	3	2	3	8	2.67	B
127	R-127	3	3	1	7	2.33	K
128	R-128	3	3	1	7	2.33	K
129	R-129	3	3	2	8	2.67	B
130	R-130	3	3	2	8	2.67	B
131	R-131	3	4	2	9	3.00	B
132	R-132	2	1	4	7	2.33	K
133	R-133	4	3	2	9	3.00	B
134	R-134	3	3	2	8	2.67	B
135	R-135	3	2	2	7	2.33	K
136	R-136	4	4	4	12	4.00	SB
137	R-137	3	3	4	10	3.33	SB
138	R-138	3	3	3	9	3.00	B
139	R-139	4	3	2	9	3.00	B
140	R-140	3	3	4	10	3.33	SB
Rata-rata						2.85	B

Distribusi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	39	27,86%	2,85
>2,50 s/d 3,25	B	68	48,57%	
>1,75 s/d 2,50	K	26	18,57%	
1 s/d 1,75	TB	7	5,00%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 29

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel Faktor 4

No.	Kode	Faktor 4					
		X7	Kriteria	X10	Kriteria	X14	Kriteria
1	R-1	3	B	3	B	2	K
2	R-2	3	B	3	B	3	B
3	R-3	3	B	2	K	2	K
4	R-4	3	B	3	B	4	SB
5	R-5	4	SB	4	SB	3	B
6	R-6	3	B	3	B	3	B
7	R-7	2	K	1	TB	1	TB
8	R-8	2	K	2	K	2	K
9	R-9	3	B	3	B	3	B
10	R-10	3	B	3	B	2	K
11	R-11	3	B	3	B	2	K
12	R-12	2	K	2	K	2	K
13	R-13	2	K	2	K	1	TB
14	R-14	3	B	3	B	3	B
15	R-15	3	B	3	B	2	K
16	R-16	3	B	3	B	4	SB
17	R-17	4	SB	3	B	2	K
18	R-18	2	K	2	K	2	K
19	R-19	3	B	3	B	3	B
20	R-20	3	B	3	B	2	K
21	R-21	2	K	3	B	3	B
22	R-22	4	SB	3	B	2	K
23	R-23	3	B	3	B	3	B
24	R-24	3	B	3	B	4	SB
25	R-25	2	K	2	K	1	TB
26	R-26	3	B	3	B	4	SB
27	R-27	3	B	4	SB	2	K
28	R-28	3	B	3	B	2	K
29	R-29	2	K	3	B	3	B
30	R-30	4	SB	3	B	2	K
31	R-31	3	B	3	B	3	B
32	R-32	3	B	3	B	4	SB
33	R-33	4	SB	3	B	4	SB
34	R-34	3	B	3	B	3	B
35	R-35	3	B	3	B	2	K
36	R-36	4	SB	3	B	4	SB
37	R-37	1	TB	2	K	1	TB
38	R-38	2	K	2	K	1	TB
39	R-39	3	B	3	B	4	SB
40	R-40	4	SB	4	SB	3	B
41	R-41	4	SB	2	K	2	K
42	R-42	4	SB	3	B	4	SB
43	R-43	2	K	4	SB	1	TB
44	R-44	4	SB	4	SB	4	SB
45	R-45	3	B	4	SB	2	K

46	R-46	2	K	3	B	3	B
47	R-47	3	B	3	B	2	K
48	R-48	3	B	3	B	3	B
49	R-49	3	B	3	B	2	K
50	R-50	3	B	3	B	4	SB
51	R-51	4	SB	3	B	3	B
52	R-52	3	B	4	SB	2	K
53	R-53	4	SB	3	B	4	SB
54	R-54	1	TB	2	K	2	K
55	R-55	3	B	4	SB	2	K
56	R-56	4	SB	3	B	3	B
57	R-57	3	B	3	B	3	B
58	R-58	4	SB	3	B	3	B
59	R-59	3	B	3	B	4	SB
60	R-60	3	B	3	B	3	B
61	R-61	2	K	3	B	4	SB
62	R-62	3	B	3	B	3	B
63	R-63	3	B	2	K	3	B
64	R-64	3	B	2	K	2	K
65	R-65	3	B	3	B	4	SB
66	R-66	3	B	3	B	4	SB
67	R-67	2	K	3	B	3	B
68	R-68	4	SB	3	B	3	B
69	R-69	3	B	3	B	4	SB
70	R-70	2	K	2	K	1	TB
71	R-71	3	B	3	B	4	SB
72	R-72	4	SB	4	SB	3	B
73	R-73	4	SB	2	K	2	K
74	R-74	4	SB	3	B	4	SB
75	R-75	4	SB	4	SB	4	SB
76	R-76	3	B	3	B	2	K
77	R-77	3	B	4	SB	4	SB
78	R-78	3	B	3	B	1	TB
79	R-79	3	B	3	B	1	TB
80	R-80	3	B	3	B	1	TB
81	R-81	3	B	2	K	3	B
82	R-82	3	B	2	K	1	TB
83	R-83	3	B	3	B	1	TB
84	R-84	3	B	3	B	1	TB
85	R-85	3	B	2	K	2	K
86	R-86	3	B	3	B	4	SB
87	R-87	3	B	3	B	2	K
88	R-88	4	SB	3	B	2	K
89	R-89	4	SB	4	SB	3	B
90	R-90	4	SB	2	K	3	B
91	R-91	4	SB	3	B	2	K
92	R-92	4	SB	4	SB	4	SB
93	R-93	3	B	3	B	2	K
94	R-94	3	B	4	SB	4	SB
95	R-95	3	B	3	B	4	SB
96	R-96	3	B	2	K	4	SB
97	R-97	3	B	3	B	2	K

98	R-98	4	SB	3	B	2	K
99	R-99	2	K	3	B	4	SB
100	R-100	2	K	3	B	4	SB
101	R-101	2	K	2	K	2	K
102	R-102	3	B	2	K	3	B
103	R-103	2	K	2	K	3	B
104	R-104	2	K	2	K	3	B
105	R-105	2	K	3	B	2	K
106	R-106	4	SB	3	B	1	TB
107	R-107	3	B	3	B	3	B
108	R-108	3	B	2	K	4	SB
109	R-109	3	B	2	K	2	K
110	R-110	3	B	3	B	4	SB
111	R-111	3	B	3	B	2	K
112	R-112	2	K	4	SB	4	SB
113	R-113	3	B	3	B	3	B
114	R-114	3	B	3	B	3	B
115	R-115	2	K	2	K	3	B
116	R-116	2	K	2	K	3	B
117	R-117	4	SB	4	SB	4	SB
118	R-118	4	SB	3	B	3	B
119	R-119	3	B	3	B	1	TB
120	R-120	3	B	3	B	2	K
121	R-121	3	B	3	B	1	TB
122	R-122	3	B	3	B	2	K
123	R-123	3	B	3	B	1	TB
124	R-124	4	SB	2	K	2	K
125	R-125	3	B	3	B	2	K
126	R-126	3	B	2	K	3	B
127	R-127	3	B	3	B	1	TB
128	R-128	3	B	3	B	1	TB
129	R-129	3	B	3	B	2	K
130	R-130	3	B	3	B	2	K
131	R-131	3	B	4	SB	2	K
132	R-132	2	K	1	TB	4	SB
133	R-133	4	SB	3	B	2	K
134	R-134	3	B	3	B	2	K
135	R-135	3	B	2	K	2	K
136	R-136	4	SB	4	SB	4	SB
137	R-137	3	B	3	B	4	SB
138	R-138	3	B	3	B	3	B
139	R-139	4	SB	3	B	2	K
140	R-140	3	B	3	B	4	SB
Rata-rata		3.03	B	2.89	B	2.65	B

Distribusi Frekuensi Responden X7

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	32	22,86%	3,03
>2,50 s/d 3,25	B	82	58,57%	
>1,75 s/d 2,50	K	24	17,14%	
1 s/d 1,75	TB	2	1,43%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X10

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	18	12,85%	2,89
>2,50 s/d 3,25	B	90	64,29%	
>1,75 s/d 2,50	K	30	21,43%	
1 s/d 1,75	TB	2	1,43%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X14

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	36	25,71%	2,65
>2,50 s/d 3,25	B	39	27,86%	
>1,75 s/d 2,50	K	46	32,86%	
1 s/d 1,75	TB	19	13,57%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 30

Analisis Deskriptif

Faktor 5

No.	Kode	Faktor 5				
		X14	X15	Skor	Rata2 Skor	Kriteria
1	R-1	3	2	5	2.50	K
2	R-2	2	3	5	2.50	K
3	R-3	3	3	6	3.00	B
4	R-4	4	3	7	3.50	SB
5	R-5	2	3	5	2.50	K
6	R-6	3	3	6	3.00	B
7	R-7	2	2	4	2.00	K
8	R-8	3	3	6	3.00	B
9	R-9	3	3	6	3.00	B
10	R-10	2	3	5	2.50	K
11	R-11	3	3	6	3.00	B
12	R-12	2	2	4	2.00	K
13	R-13	4	3	7	3.50	SB
14	R-14	2	3	5	2.50	K
15	R-15	3	3	6	3.00	B
16	R-16	3	4	7	3.50	SB
17	R-17	4	4	8	4.00	SB
18	R-18	3	3	6	3.00	B
19	R-19	3	3	6	3.00	B
20	R-20	2	3	5	2.50	K
21	R-21	2	2	4	2.00	K
22	R-22	2	3	5	2.50	K
23	R-23	2	2	4	2.00	K
24	R-24	2	3	5	2.50	K
25	R-25	1	2	3	1.50	TB
26	R-26	3	3	6	3.00	B
27	R-27	1	2	3	1.50	TB
28	R-28	1	2	3	1.50	TB
29	R-29	2	2	4	2.00	K
30	R-30	2	3	5	2.50	K
31	R-31	2	2	4	2.00	K
32	R-32	2	3	5	2.50	K
33	R-33	3	3	6	3.00	B
34	R-34	3	3	6	3.00	B
35	R-35	3	3	6	3.00	B
36	R-36	3	3	6	3.00	B
37	R-37	3	3	6	3.00	B
38	R-38	1	2	3	1.50	TB
39	R-39	3	3	6	3.00	B
40	R-40	3	3	6	3.00	B
41	R-41	3	3	6	3.00	B
42	R-42	2	3	5	2.50	K
43	R-43	4	4	8	4.00	SB
44	R-44	3	3	6	3.00	B
45	R-45	3	4	7	3.50	SB

46	R-46	3	3	6	3.00	B
47	R-47	2	2	4	2.00	K
48	R-48	3	3	6	3.00	B
49	R-49	3	3	6	3.00	B
50	R-50	4	2	6	3.00	B
51	R-51	3	4	7	3.50	SB
52	R-52	3	3	6	3.00	B
53	R-53	4	4	8	4.00	SB
54	R-54	2	3	5	2.50	K
55	R-55	3	3	6	3.00	B
56	R-56	3	3	6	3.00	B
57	R-57	3	3	6	3.00	B
58	R-58	3	3	6	3.00	B
59	R-59	3	4	7	3.50	SB
60	R-60	2	2	4	2.00	K
61	R-61	2	2	4	2.00	K
62	R-62	2	2	4	2.00	K
63	R-63	3	2	5	2.50	K
64	R-64	3	2	5	2.50	K
65	R-65	2	2	4	2.00	K
66	R-66	4	3	7	3.50	SB
67	R-67	3	3	6	3.00	B
68	R-68	3	3	6	3.00	B
69	R-69	3	4	7	3.50	SB
70	R-70	1	2	3	1.50	TB
71	R-71	3	3	6	3.00	B
72	R-72	3	3	6	3.00	B
73	R-73	3	3	6	3.00	B
74	R-74	2	3	5	2.50	K
75	R-75	2	4	6	3.00	B
76	R-76	2	2	4	2.00	K
77	R-77	2	3	5	2.50	K
78	R-78	2	3	5	2.50	K
79	R-79	2	3	5	2.50	K
80	R-80	2	3	5	2.50	K
81	R-81	1	3	4	2.00	K
82	R-82	2	2	4	2.00	K
83	R-83	3	3	6	3.00	B
84	R-84	2	3	5	2.50	K
85	R-85	3	3	6	3.00	B
86	R-86	4	3	7	3.50	SB
87	R-87	3	3	6	3.00	B
88	R-88	3	3	6	3.00	B
89	R-89	1	2	3	1.50	TB
90	R-90	2	3	5	2.50	K
91	R-91	2	2	4	2.00	K
92	R-92	2	4	6	3.00	B
93	R-93	2	2	4	2.00	K
94	R-94	2	3	5	2.50	K
95	R-95	2	3	5	2.50	K
96	R-96	2	3	5	2.50	K
97	R-97	2	2	4	2.00	K

98	R-98	3	3	6	3.00	B
99	R-99	3	3	6	3.00	B
100	R-100	2	3	5	2.50	K
101	R-101	2	3	5	2.50	K
102	R-102	2	2	4	2.00	K
103	R-103	3	3	6	3.00	B
104	R-104	3	2	5	2.50	K
105	R-105	4	3	7	3.50	SB
106	R-106	3	3	6	3.00	B
107	R-107	4	4	8	4.00	SB
108	R-108	1	3	4	2.00	K
109	R-109	2	3	5	2.50	K
110	R-110	3	3	6	3.00	B
111	R-111	3	3	6	3.00	B
112	R-112	2	3	5	2.50	K
113	R-113	3	3	6	3.00	B
114	R-114	3	3	6	3.00	B
115	R-115	2	4	6	3.00	B
116	R-116	2	4	6	3.00	B
117	R-117	4	4	8	4.00	SB
118	R-118	2	3	5	2.50	K
119	R-119	3	3	6	3.00	B
120	R-120	2	3	5	2.50	K
121	R-121	3	3	6	3.00	B
122	R-122	3	3	6	3.00	B
123	R-123	3	3	6	3.00	B
124	R-124	1	3	4	2.00	K
125	R-125	3	3	6	3.00	B
126	R-126	3	3	6	3.00	B
127	R-127	2	3	5	2.50	K
128	R-128	3	3	6	3.00	B
129	R-129	2	3	5	2.50	K
130	R-130	2	3	5	2.50	K
131	R-131	3	3	6	3.00	B
132	R-132	2	3	5	2.50	K
133	R-133	2	3	5	2.50	K
134	R-134	3	3	6	3.00	B
135	R-135	2	3	5	2.50	K
136	R-136	4	3	7	3.50	SB
137	R-137	3	3	6	3.00	B
138	R-138	3	3	6	3.00	B
139	R-139	3	3	6	3.00	B
140	R-140	4	3	7	3.50	SB
Rata-rata					2.74	B

Distribusi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	17	12,14%	2,74
>2,50 s/d 3,25	B	61	43,57%	
>1,75 s/d 2,50	K	56	40,00%	
1 s/d 1,75	TB	6	4,29%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 31

Analisis Deskriptif

Faktor-Faktor Baru

No.	Kode	Faktor 5			
		X14	Kriteria	X15	Kriteria
1	R-1	3	B	2	K
2	R-2	2	K	3	B
3	R-3	3	B	3	B
4	R-4	4	SB	3	B
5	R-5	2	K	3	B
6	R-6	3	B	3	B
7	R-7	2	K	2	K
8	R-8	3	B	3	B
9	R-9	3	B	3	B
10	R-10	2	K	3	B
11	R-11	3	B	3	B
12	R-12	2	K	2	K
13	R-13	4	SB	3	B
14	R-14	2	K	3	B
15	R-15	3	B	3	B
16	R-16	3	B	4	SB
17	R-17	4	SB	4	SB
18	R-18	3	B	3	B
19	R-19	3	B	3	B
20	R-20	2	K	3	B
21	R-21	2	K	2	K
22	R-22	2	K	3	B
23	R-23	2	K	2	K
24	R-24	2	K	3	B
25	R-25	1	TB	2	K
26	R-26	3	B	3	B
27	R-27	1	TB	2	K
28	R-28	1	TB	2	K
29	R-29	2	K	2	K
30	R-30	2	K	3	B
31	R-31	2	K	2	K
32	R-32	2	K	3	B
33	R-33	3	B	3	B
34	R-34	3	B	3	B
35	R-35	3	B	3	B
36	R-36	3	B	3	B
37	R-37	3	B	3	B
38	R-38	1	TB	2	K
39	R-39	3	B	3	B
40	R-40	3	B	3	B
41	R-41	3	B	3	B
42	R-42	2	K	3	B
43	R-43	4	SB	4	SB
44	R-44	3	B	3	B
45	R-45	3	B	4	SB

46	R-46	3	B	3	B
47	R-47	2	K	2	K
48	R-48	3	B	3	B
49	R-49	3	B	3	B
50	R-50	4	SB	2	K
51	R-51	3	B	4	SB
52	R-52	3	B	3	B
53	R-53	4	SB	4	SB
54	R-54	2	K	3	B
55	R-55	3	B	3	B
56	R-56	3	B	3	B
57	R-57	3	B	3	B
58	R-58	3	B	3	B
59	R-59	3	B	4	SB
60	R-60	2	K	2	K
61	R-61	2	K	2	K
62	R-62	2	K	2	K
63	R-63	3	B	2	K
64	R-64	3	B	2	K
65	R-65	2	K	2	K
66	R-66	4	SB	3	B
67	R-67	3	B	3	B
68	R-68	3	B	3	B
69	R-69	3	B	4	SB
70	R-70	1	TB	2	K
71	R-71	3	B	3	B
72	R-72	3	B	3	B
73	R-73	3	B	3	B
74	R-74	2	K	3	B
75	R-75	2	K	4	SB
76	R-76	2	K	2	K
77	R-77	2	K	3	B
78	R-78	2	K	3	B
79	R-79	2	K	3	B
80	R-80	2	K	3	B
81	R-81	1	TB	3	B
82	R-82	2	K	2	K
83	R-83	3	B	3	B
84	R-84	2	K	3	B
85	R-85	3	B	3	B
86	R-86	4	SB	3	B
87	R-87	3	B	3	B
88	R-88	3	B	3	B
89	R-89	1	TB	2	K
90	R-90	2	K	3	B
91	R-91	2	K	2	K
92	R-92	2	K	4	SB
93	R-93	2	K	2	K
94	R-94	2	K	3	B
95	R-95	2	K	3	B
96	R-96	2	K	3	B
97	R-97	2	K	2	K

98	R-98	3	B	3	B
99	R-99	3	B	3	B
100	R-100	2	K	3	B
101	R-101	2	K	3	B
102	R-102	2	K	2	K
103	R-103	3	B	3	B
104	R-104	3	B	2	K
105	R-105	4	SB	3	B
106	R-106	3	B	3	B
107	R-107	4	SB	4	SB
108	R-108	1	TB	3	B
109	R-109	2	K	3	B
110	R-110	3	B	3	B
111	R-111	3	B	3	B
112	R-112	2	K	3	B
113	R-113	3	B	3	B
114	R-114	3	B	3	B
115	R-115	2	K	4	SB
116	R-116	2	K	4	SB
117	R-117	4	SB	4	SB
118	R-118	2	K	3	B
119	R-119	3	B	3	B
120	R-120	2	K	3	B
121	R-121	3	B	3	B
122	R-122	3	B	3	B
123	R-123	3	B	3	B
124	R-124	1	TB	3	B
125	R-125	3	B	3	B
126	R-126	3	B	3	B
127	R-127	2	K	3	B
128	R-128	3	B	3	B
129	R-129	2	K	3	B
130	R-130	2	K	3	B
131	R-131	3	B	3	B
132	R-132	2	K	3	B
133	R-133	2	K	3	B
134	R-134	3	B	3	B
135	R-135	2	K	3	B
136	R-136	4	SB	3	B
137	R-137	3	B	3	B
138	R-138	3	B	3	B
139	R-139	3	B	3	B
140	R-140	4	SB	3	B
Rata-rata		2.58	B	2.90	B

Distribusi Frekuensi Responden X14

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	13	9,29%	2,58
>2,50 s/d 3,25	B	64	45,71%	
>1,75 s/d 2,50	K	54	38,57%	
1 s/d 1,75	TB	9	6,43%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X15

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	14	10,00%	2,90
>2,50 s/d 3,25	B	98	70,00%	
>1,75 s/d 2,50	K	28	20,00%	
1 s/d 1,75	TB	0	0,00%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 32

Analisis Deskriptif

Faktor 6

No.	Kode	Faktor 6					
		X18	X20	X21	Skor	Rata2 Skor	Kriteria
1	R-1	3	3	3	9	3.00	B
2	R-2	2	3	3	8	2.67	B
3	R-3	3	4	4	11	3.67	SB
4	R-4	4	3	3	10	3.33	SB
5	R-5	2	4	4	10	3.33	SB
6	R-6	3	3	3	9	3.00	B
7	R-7	2	2	3	7	2.33	K
8	R-8	3	3	3	9	3.00	B
9	R-9	3	3	3	9	3.00	B
10	R-10	2	2	2	6	2.00	K
11	R-11	3	3	4	10	3.33	SB
12	R-12	2	2	2	6	2.00	K
13	R-13	4	1	2	7	2.33	K
14	R-14	2	4	3	9	3.00	B
15	R-15	3	2	3	8	2.67	B
16	R-16	3	4	2	9	3.00	B
17	R-17	4	3	4	11	3.67	SB
18	R-18	3	3	3	9	3.00	B
19	R-19	3	3	3	9	3.00	B
20	R-20	2	2	2	6	2.00	K
21	R-21	2	4	4	10	3.33	SB
22	R-22	2	2	4	8	2.67	B
23	R-23	2	3	4	9	3.00	B
24	R-24	2	3	2	7	2.33	K
25	R-25	1	4	4	9	3.00	B
26	R-26	3	4	2	9	3.00	B
27	R-27	1	1	2	4	1.33	TB
28	R-28	1	3	3	7	2.33	K
29	R-29	2	4	4	10	3.33	SB
30	R-30	2	2	4	8	2.67	B
31	R-31	2	3	4	9	3.00	B
32	R-32	2	3	2	7	2.33	K
33	R-33	3	4	3	10	3.33	SB
34	R-34	3	3	3	9	3.00	B
35	R-35	3	2	2	7	2.33	K
36	R-36	3	3	3	9	3.00	B
37	R-37	3	4	4	11	3.67	SB
38	R-38	1	4	4	9	3.00	B
39	R-39	3	4	2	9	3.00	B
40	R-40	3	4	4	11	3.67	SB
41	R-41	3	3	3	9	3.00	B
42	R-42	2	2	3	7	2.33	K
43	R-43	4	3	2	9	3.00	B
44	R-44	3	4	4	11	3.67	SB
45	R-45	3	3	3	9	3.00	B

46	R-46	3	3	3	9	3.00	B
47	R-47	2	1	2	5	1.67	TB
48	R-48	3	2	2	7	2.33	K
49	R-49	3	3	4	10	3.33	SB
50	R-50	4	3	3	10	3.33	SB
51	R-51	3	4	4	11	3.67	SB
52	R-52	3	2	3	8	2.67	B
53	R-53	4	3	4	11	3.67	SB
54	R-54	2	2	3	7	2.33	K
55	R-55	3	3	4	10	3.33	SB
56	R-56	3	3	4	10	3.33	SB
57	R-57	3	3	3	9	3.00	B
58	R-58	3	3	3	9	3.00	B
59	R-59	3	3	3	9	3.00	B
60	R-60	2	3	3	8	2.67	B
61	R-61	2	3	2	7	2.33	K
62	R-62	2	3	2	7	2.33	K
63	R-63	3	1	4	8	2.67	B
64	R-64	3	2	3	8	2.67	B
65	R-65	2	4	4	10	3.33	SB
66	R-66	4	3	3	10	3.33	SB
67	R-67	3	2	2	7	2.33	K
68	R-68	3	3	3	9	3.00	B
69	R-69	3	3	3	9	3.00	B
70	R-70	1	4	4	9	3.00	B
71	R-71	3	4	2	9	3.00	B
72	R-72	3	4	4	11	3.67	SB
73	R-73	3	3	3	9	3.00	B
74	R-74	2	2	3	7	2.33	K
75	R-75	2	4	4	10	3.33	SB
76	R-76	2	2	3	7	2.33	K
77	R-77	2	4	2	8	2.67	B
78	R-78	2	4	2	8	2.67	B
79	R-79	2	4	2	8	2.67	B
80	R-80	2	4	2	8	2.67	B
81	R-81	1	2	3	6	2.00	K
82	R-82	2	1	3	6	2.00	K
83	R-83	3	3	4	10	3.33	SB
84	R-84	2	4	2	8	2.67	B
85	R-85	3	4	4	11	3.67	SB
86	R-86	4	2	4	10	3.33	SB
87	R-87	3	1	2	6	2.00	K
88	R-88	3	2	4	9	3.00	B
89	R-89	1	4	4	9	3.00	B
90	R-90	2	2	3	7	2.33	K
91	R-91	2	2	4	8	2.67	B
92	R-92	2	4	4	10	3.33	SB
93	R-93	2	2	3	7	2.33	K
94	R-94	2	4	2	8	2.67	B
95	R-95	2	2	4	8	2.67	B
96	R-96	2	1	4	7	2.33	K
97	R-97	2	4	4	10	3.33	SB

98	R-98	3	2	4	9	3.00	B
99	R-99	3	3	2	8	2.67	B
100	R-100	2	4	3	9	3.00	B
101	R-101	2	1	2	5	1.67	TB
102	R-102	2	2	3	7	2.33	K
103	R-103	3	2	2	7	2.33	K
104	R-104	3	3	3	9	3.00	B
105	R-105	4	4	4	12	4.00	SB
106	R-106	3	4	3	10	3.33	SB
107	R-107	4	2	4	10	3.33	SB
108	R-108	1	3	3	7	2.33	K
109	R-109	2	4	3	9	3.00	B
110	R-110	3	2	2	7	2.33	K
111	R-111	3	2	2	7	2.33	K
112	R-112	2	2	3	7	2.33	K
113	R-113	3	1	2	6	2.00	K
114	R-114	3	1	2	6	2.00	K
115	R-115	2	1	4	7	2.33	K
116	R-116	2	1	4	7	2.33	K
117	R-117	4	4	4	12	4.00	SB
118	R-118	2	3	4	9	3.00	B
119	R-119	3	3	4	10	3.33	SB
120	R-120	2	3	2	7	2.33	K
121	R-121	3	3	4	10	3.33	SB
122	R-122	3	4	4	11	3.67	SB
123	R-123	3	3	4	10	3.33	SB
124	R-124	1	2	2	5	1.67	TB
125	R-125	3	3	4	10	3.33	SB
126	R-126	3	4	3	10	3.33	SB
127	R-127	2	3	4	9	3.00	B
128	R-128	3	3	4	10	3.33	SB
129	R-129	2	3	4	9	3.00	B
130	R-130	2	2	3	7	2.33	K
131	R-131	3	3	4	10	3.33	SB
132	R-132	2	4	2	8	2.67	B
133	R-133	2	1	3	6	2.00	K
134	R-134	3	4	4	11	3.67	SB
135	R-135	2	1	3	6	2.00	K
136	R-136	4	3	4	11	3.67	SB
137	R-137	3	3	4	10	3.33	SB
138	R-138	3	4	3	10	3.33	SB
139	R-139	3	2	3	8	2.67	B
140	R-140	4	3	4	11	3.67	SB
Rata-rata						2.86	B

Distribusi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	43	30,71%	2,86
>2,50 s/d 3,25	B	56	40,00%	
>1,75 s/d 2,50	K	37	26,43%	
1 s/d 1,75	TB	4	2,86%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 33

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel Faktor 6

No.	Kode	Faktor 6					
		X18	Kriteria	X20	Kriteria	X21	Kriteria
1	R-1	3	B	3	B	3	B
2	R-2	2	K	3	B	3	B
3	R-3	3	B	4	SB	4	SB
4	R-4	4	SB	3	B	3	B
5	R-5	2	K	4	SB	4	SB
6	R-6	3	B	3	B	3	B
7	R-7	2	K	2	K	3	B
8	R-8	3	B	3	B	3	B
9	R-9	3	B	3	B	3	B
10	R-10	2	K	2	K	2	K
11	R-11	3	B	3	B	4	SB
12	R-12	2	K	2	K	2	K
13	R-13	4	SB	1	TB	2	K
14	R-14	2	K	4	SB	3	B
15	R-15	3	B	2	K	3	B
16	R-16	3	B	4	SB	2	K
17	R-17	4	SB	3	B	4	SB
18	R-18	3	B	3	B	3	B
19	R-19	3	B	3	B	3	B
20	R-20	2	K	2	K	2	K
21	R-21	2	K	4	SB	4	SB
22	R-22	2	K	2	K	4	SB
23	R-23	2	K	3	B	4	SB
24	R-24	2	K	3	B	2	K
25	R-25	1	TB	4	SB	4	SB
26	R-26	3	B	4	SB	2	K
27	R-27	1	TB	1	TB	2	K
28	R-28	1	TB	3	B	3	B
29	R-29	2	K	4	SB	4	SB
30	R-30	2	K	2	K	4	SB
31	R-31	2	K	3	B	4	SB
32	R-32	2	K	3	B	2	K
33	R-33	3	B	4	SB	3	B
34	R-34	3	B	3	B	3	B
35	R-35	3	B	2	K	2	K
36	R-36	3	B	3	B	3	B
37	R-37	3	B	4	SB	4	SB
38	R-38	1	TB	4	SB	4	SB
39	R-39	3	B	4	SB	2	K
40	R-40	3	B	4	SB	4	SB
41	R-41	3	B	3	B	3	B
42	R-42	2	K	2	K	3	B
43	R-43	4	SB	3	B	2	K
44	R-44	3	B	4	SB	4	SB
45	R-45	3	B	3	B	3	B

46	R-46	3	B	3	B	3	B
47	R-47	2	K	1	TB	2	K
48	R-48	3	B	2	K	2	K
49	R-49	3	B	3	B	4	SB
50	R-50	4	SB	3	B	3	B
51	R-51	3	B	4	SB	4	SB
52	R-52	3	B	2	K	3	B
53	R-53	4	SB	3	B	4	SB
54	R-54	2	K	2	K	3	B
55	R-55	3	B	3	B	4	SB
56	R-56	3	B	3	B	4	SB
57	R-57	3	B	3	B	3	B
58	R-58	3	B	3	B	3	B
59	R-59	3	B	3	B	3	B
60	R-60	2	K	3	B	3	B
61	R-61	2	K	3	B	2	K
62	R-62	2	K	3	B	2	K
63	R-63	3	B	1	TB	4	SB
64	R-64	3	B	2	K	3	B
65	R-65	2	K	4	SB	4	SB
66	R-66	4	SB	3	B	3	B
67	R-67	3	B	2	K	2	K
68	R-68	3	B	3	B	3	B
69	R-69	3	B	3	B	3	B
70	R-70	1	TB	4	SB	4	SB
71	R-71	3	B	4	SB	2	K
72	R-72	3	B	4	SB	4	SB
73	R-73	3	B	3	B	3	B
74	R-74	2	K	2	K	3	B
75	R-75	2	K	4	SB	4	SB
76	R-76	2	K	2	K	3	B
77	R-77	2	K	4	SB	2	K
78	R-78	2	K	4	SB	2	K
79	R-79	2	K	4	SB	2	K
80	R-80	2	K	4	SB	2	K
81	R-81	1	TB	2	K	3	B
82	R-82	2	K	1	TB	3	B
83	R-83	3	B	3	B	4	SB
84	R-84	2	K	4	SB	2	K
85	R-85	3	B	4	SB	4	SB
86	R-86	4	SB	2	K	4	SB
87	R-87	3	B	1	TB	2	K
88	R-88	3	B	2	K	4	SB
89	R-89	1	TB	4	SB	4	SB
90	R-90	2	K	2	K	3	B
91	R-91	2	K	2	K	4	SB
92	R-92	2	K	4	SB	4	SB
93	R-93	2	K	2	K	3	B
94	R-94	2	K	4	SB	2	K
95	R-95	2	K	2	K	4	SB
96	R-96	2	K	1	TB	4	SB
97	R-97	2	K	4	SB	4	SB

98	R-98	3	B	2	K	4	SB
99	R-99	3	B	3	B	2	K
100	R-100	2	K	4	SB	3	B
101	R-101	2	K	1	TB	2	K
102	R-102	2	K	2	K	3	B
103	R-103	3	B	2	K	2	K
104	R-104	3	B	3	B	3	B
105	R-105	4	SB	4	SB	4	SB
106	R-106	3	B	4	SB	3	B
107	R-107	4	SB	2	K	4	SB
108	R-108	1	TB	3	B	3	B
109	R-109	2	K	4	SB	3	B
110	R-110	3	B	2	K	2	K
111	R-111	3	B	2	K	2	K
112	R-112	2	K	2	K	3	B
113	R-113	3	B	1	TB	2	K
114	R-114	3	B	1	TB	2	K
115	R-115	2	K	1	TB	4	SB
116	R-116	2	K	1	TB	4	SB
117	R-117	4	SB	4	SB	4	SB
118	R-118	2	K	3	B	4	SB
119	R-119	3	B	3	B	4	SB
120	R-120	2	K	3	B	2	K
121	R-121	3	B	3	B	4	SB
122	R-122	3	B	4	SB	4	SB
123	R-123	3	B	3	B	4	SB
124	R-124	1	TB	2	K	2	K
125	R-125	3	B	3	B	4	SB
126	R-126	3	B	4	SB	3	B
127	R-127	2	K	3	B	4	SB
128	R-128	3	B	3	B	4	SB
129	R-129	2	K	3	B	4	SB
130	R-130	2	K	2	K	3	B
131	R-131	3	B	3	B	4	SB
132	R-132	2	K	4	SB	2	K
133	R-133	2	K	1	TB	3	B
134	R-134	3	B	4	SB	4	SB
135	R-135	2	K	1	TB	3	B
136	R-136	4	SB	3	B	4	SB
137	R-137	3	B	3	B	4	SB
138	R-138	3	B	4	SB	3	B
139	R-139	3	B	2	K	3	B
140	R-140	4	SB	3	B	4	SB
Rata-rata		2.58	B	2.85	B	3.14	B

Distribusi Frekuensi Responden X18

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	13	9,29%	2,58
>2,50 s/d 3,25	B	63	45,00%	
>1,75 s/d 2,50	K	55	39,29%	
1 s/d 1,75	TB	9	6,42%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X20

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	39	27,86%	2,85
>2,50 s/d 3,25	B	54	38,57%	
>1,75 s/d 2,50	K	33	23,57%	
1 s/d 1,75	TB	14	10,00%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X21

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	53	37,86%	3,14
>2,50 s/d 3,25	B	52	37,14%	
>1,75 s/d 2,50	K	35	25,00%	
1 s/d 1,75	TB	0	0,00%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 34

Analisis Deskriptif

Faktor 7

No.	Kode	Faktor 7				
		X11	X17	Skor	Rata2 Skor	Kriteria
1	R-1	3	3	6	3.00	B
2	R-2	3	2	5	2.50	K
3	R-3	2	2	4	2.00	K
4	R-4	2	2	4	2.00	K
5	R-5	2	2	4	2.00	K
6	R-6	3	3	6	3.00	B
7	R-7	2	2	4	2.00	K
8	R-8	2	3	5	2.50	K
9	R-9	3	2	5	2.50	K
10	R-10	3	2	5	2.50	K
11	R-11	2	2	4	2.00	K
12	R-12	2	3	5	2.50	K
13	R-13	1	2	3	1.50	TB
14	R-14	3	3	6	3.00	B
15	R-15	3	2	5	2.50	K
16	R-16	3	2	5	2.50	K
17	R-17	3	4	7	3.50	SB
18	R-18	2	3	5	2.50	K
19	R-19	3	2	5	2.50	K
20	R-20	3	2	5	2.50	K
21	R-21	3	3	6	3.00	B
22	R-22	2	2	4	2.00	K
23	R-23	3	4	7	3.50	SB
24	R-24	2	2	4	2.00	K
25	R-25	3	2	5	2.50	K
26	R-26	2	2	4	2.00	K
27	R-27	3	2	5	2.50	K
28	R-28	2	1	3	1.50	TB
29	R-29	3	3	6	3.00	B
30	R-30	2	2	4	2.00	K
31	R-31	3	4	7	3.50	SB
32	R-32	2	2	4	2.00	K
33	R-33	3	3	6	3.00	B
34	R-34	2	2	4	2.00	K
35	R-35	2	2	4	2.00	K
36	R-36	2	2	4	2.00	K
37	R-37	1	2	3	1.50	TB
38	R-38	3	2	5	2.50	K
39	R-39	2	2	4	2.00	K
40	R-40	3	3	6	3.00	B
41	R-41	2	2	4	2.00	K
42	R-42	2	2	4	2.00	K
43	R-43	3	3	6	3.00	B
44	R-44	2	4	6	3.00	B
45	R-45	3	4	7	3.50	SB

46	R-46	4	3	7	3.50	SB
47	R-47	3	2	5	2.50	K
48	R-48	3	2	5	2.50	K
49	R-49	3	3	6	3.00	B
50	R-50	3	4	7	3.50	SB
51	R-51	2	3	5	2.50	K
52	R-52	3	3	6	3.00	B
53	R-53	2	3	5	2.50	K
54	R-54	2	3	5	2.50	K
55	R-55	3	3	6	3.00	B
56	R-56	3	3	6	3.00	B
57	R-57	3	3	6	3.00	B
58	R-58	3	3	6	3.00	B
59	R-59	2	2	4	2.00	K
60	R-60	2	3	5	2.50	K
61	R-61	2	2	4	2.00	K
62	R-62	4	2	6	3.00	B
63	R-63	2	2	4	2.00	K
64	R-64	2	2	4	2.00	K
65	R-65	2	3	5	2.50	K
66	R-66	3	3	6	3.00	B
67	R-67	2	2	4	2.00	K
68	R-68	3	3	6	3.00	B
69	R-69	2	2	4	2.00	K
70	R-70	3	2	5	2.50	K
71	R-71	2	2	4	2.00	K
72	R-72	3	3	6	3.00	B
73	R-73	2	2	4	2.00	K
74	R-74	2	2	4	2.00	K
75	R-75	2	4	6	3.00	B
76	R-76	4	3	7	3.50	SB
77	R-77	3	3	6	3.00	B
78	R-78	2	2	4	2.00	K
79	R-79	2	2	4	2.00	K
80	R-80	3	2	5	2.50	K
81	R-81	4	3	7	3.50	SB
82	R-82	1	2	3	1.50	TB
83	R-83	3	2	5	2.50	K
84	R-84	2	2	4	2.00	K
85	R-85	2	3	5	2.50	K
86	R-86	3	4	7	3.50	SB
87	R-87	3	2	5	2.50	K
88	R-88	1	2	3	1.50	TB
89	R-89	3	4	7	3.50	SB
90	R-90	3	3	6	3.00	B
91	R-91	3	3	6	3.00	B
92	R-92	2	4	6	3.00	B
93	R-93	4	3	7	3.50	SB
94	R-94	3	3	6	3.00	B
95	R-95	2	2	4	2.00	K
96	R-96	3	2	5	2.50	K
97	R-97	3	2	5	2.50	K

98	R-98	3	2	5	2.50	K
99	R-99	1	2	3	1.50	TB
100	R-100	2	2	4	2.00	K
101	R-101	3	2	5	2.50	K
102	R-102	2	2	4	2.00	K
103	R-103	2	2	4	2.00	K
104	R-104	2	3	5	2.50	K
105	R-105	2	2	4	2.00	K
106	R-106	2	2	4	2.00	K
107	R-107	3	3	6	3.00	B
108	R-108	1	2	3	1.50	TB
109	R-109	2	2	4	2.00	K
110	R-110	3	3	6	3.00	B
111	R-111	1	3	4	2.00	K
112	R-112	2	3	5	2.50	K
113	R-113	2	2	4	2.00	K
114	R-114	2	2	4	2.00	K
115	R-115	2	3	5	2.50	K
116	R-116	2	2	4	2.00	K
117	R-117	4	4	8	4.00	SB
118	R-118	1	3	4	2.00	K
119	R-119	3	3	6	3.00	B
120	R-120	2	3	5	2.50	K
121	R-121	3	3	6	3.00	B
122	R-122	3	3	6	3.00	B
123	R-123	3	3	6	3.00	B
124	R-124	2	4	6	3.00	B
125	R-125	3	3	6	3.00	B
126	R-126	1	2	3	1.50	TB
127	R-127	3	3	6	3.00	B
128	R-128	3	3	6	3.00	B
129	R-129	3	3	6	3.00	B
130	R-130	3	3	6	3.00	B
131	R-131	2	2	4	2.00	K
132	R-132	2	2	4	2.00	K
133	R-133	3	2	5	2.50	K
134	R-134	3	2	5	2.50	K
135	R-135	1	3	4	2.00	K
136	R-136	3	3	6	3.00	B
137	R-137	3	3	6	3.00	B
138	R-138	3	3	6	3.00	B
139	R-139	3	3	6	3.00	B
140	R-140	4	3	7	3.50	SB
Rata-rata					2.53	B

Distribusi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	12	8,57%	2,53
>2,50 s/d 3,25	B	41	29,29%	
>1,75 s/d 2,50	K	79	56,43%	
1 s/d 1,75	TB	8	5,71%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 35

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel Faktor 7

No.	Kode	Faktor 7			
		X11	Kriteria	X17	Kriteria
1	R-1	3	B	3	B
2	R-2	3	B	2	K
3	R-3	2	K	2	K
4	R-4	2	K	2	K
5	R-5	2	K	2	K
6	R-6	3	B	3	B
7	R-7	2	K	2	K
8	R-8	2	K	3	B
9	R-9	3	B	2	K
10	R-10	3	B	2	K
11	R-11	2	K	2	K
12	R-12	2	K	3	B
13	R-13	1	TB	2	K
14	R-14	3	B	3	B
15	R-15	3	B	2	K
16	R-16	3	B	2	K
17	R-17	3	B	4	SB
18	R-18	2	K	3	B
19	R-19	3	B	2	K
20	R-20	3	B	2	K
21	R-21	3	B	3	B
22	R-22	2	K	2	K
23	R-23	3	B	4	SB
24	R-24	2	K	2	K
25	R-25	3	B	2	K
26	R-26	2	K	2	K
27	R-27	3	B	2	K
28	R-28	2	K	1	TB
29	R-29	3	B	3	B
30	R-30	2	K	2	K
31	R-31	3	B	4	SB
32	R-32	2	K	2	K
33	R-33	3	B	3	B
34	R-34	2	K	2	K
35	R-35	2	K	2	K
36	R-36	2	K	2	K
37	R-37	1	TB	2	K
38	R-38	3	B	2	K
39	R-39	2	K	2	K
40	R-40	3	B	3	B
41	R-41	2	K	2	K
42	R-42	2	K	2	K
43	R-43	3	B	3	B
44	R-44	2	K	4	SB
45	R-45	3	B	4	SB

46	R-46	4	SB	3	B
47	R-47	3	B	2	K
48	R-48	3	B	2	K
49	R-49	3	B	3	B
50	R-50	3	B	4	SB
51	R-51	2	K	3	B
52	R-52	3	B	3	B
53	R-53	2	K	3	B
54	R-54	2	K	3	B
55	R-55	3	B	3	B
56	R-56	3	B	3	B
57	R-57	3	B	3	B
58	R-58	3	B	3	B
59	R-59	2	K	2	K
60	R-60	2	K	3	B
61	R-61	2	K	2	K
62	R-62	4	SB	2	K
63	R-63	2	K	2	K
64	R-64	2	K	2	K
65	R-65	2	K	3	B
66	R-66	3	B	3	B
67	R-67	2	K	2	K
68	R-68	3	B	3	B
69	R-69	2	K	2	K
70	R-70	3	B	2	K
71	R-71	2	K	2	K
72	R-72	3	B	3	B
73	R-73	2	K	2	K
74	R-74	2	K	2	K
75	R-75	2	K	4	SB
76	R-76	4	SB	3	B
77	R-77	3	B	3	B
78	R-78	2	K	2	K
79	R-79	2	K	2	K
80	R-80	3	B	2	K
81	R-81	4	SB	3	B
82	R-82	1	TB	2	K
83	R-83	3	B	2	K
84	R-84	2	K	2	K
85	R-85	2	K	3	B
86	R-86	3	B	4	SB
87	R-87	3	B	2	K
88	R-88	1	TB	2	K
89	R-89	3	B	4	SB
90	R-90	3	B	3	B
91	R-91	3	B	3	B
92	R-92	2	K	4	SB
93	R-93	4	SB	3	B
94	R-94	3	B	3	B
95	R-95	2	K	2	K
96	R-96	3	B	2	K
97	R-97	3	B	2	K

98	R-98	3	B	2	K
99	R-99	1	TB	2	K
100	R-100	2	K	2	K
101	R-101	3	B	2	K
102	R-102	2	K	2	K
103	R-103	2	K	2	K
104	R-104	2	K	3	B
105	R-105	2	K	2	K
106	R-106	2	K	2	K
107	R-107	3	B	3	B
108	R-108	1	TB	2	K
109	R-109	2	K	2	K
110	R-110	3	B	3	B
111	R-111	1	TB	3	B
112	R-112	2	K	3	B
113	R-113	2	K	2	K
114	R-114	2	K	2	K
115	R-115	2	K	3	B
116	R-116	2	K	2	K
117	R-117	4	SB	4	SB
118	R-118	1	TB	3	B
119	R-119	3	B	3	B
120	R-120	2	K	3	B
121	R-121	3	B	3	B
122	R-122	3	B	3	B
123	R-123	3	B	3	B
124	R-124	2	K	4	SB
125	R-125	3	B	3	B
126	R-126	1	TB	2	K
127	R-127	3	B	3	B
128	R-128	3	B	3	B
129	R-129	3	B	3	B
130	R-130	3	B	3	B
131	R-131	2	K	2	K
132	R-132	2	K	2	K
133	R-133	3	B	2	K
134	R-134	3	B	2	K
135	R-135	1	TB	3	B
136	R-136	3	B	3	B
137	R-137	3	B	3	B
138	R-138	3	B	3	B
139	R-139	3	B	3	B
140	R-140	4	SB	3	B
Rata-rata		2.49	K	2.57	B

Distribusi Frekuensi Responden X11

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	7	5,00%	2,49
>2,50 s/d 3,25	B	65	46,43%	
>1,75 s/d 2,50	K	58	41,43%	
1 s/d 1,75	TB	10	7,14%	
Total		140	100%	Kurang

Distribusi Frekuensi Responden X11

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	12	8,57%	2,57
>2,50 s/d 3,25	B	58	41,43%	
>1,75 s/d 2,50	K	69	49,28%	
1 s/d 1,75	TB	1	0,72%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 36

Analisis Deskriptif

Faktor 8

No.	Kode	Faktor 8				
		X3	X4	Skor	Rata2 Skor	Kriteria
1	R-1	3	3	6	3.00	B
2	R-2	2	3	5	2.50	K
3	R-3	2	3	5	2.50	K
4	R-4	2	3	5	2.50	K
5	R-5	3	3	6	3.00	B
6	R-6	3	3	6	3.00	B
7	R-7	3	3	6	3.00	B
8	R-8	3	3	6	3.00	B
9	R-9	3	3	6	3.00	B
10	R-10	2	3	5	2.50	K
11	R-11	3	4	7	3.50	SB
12	R-12	3	4	7	3.50	SB
13	R-13	3	4	7	3.50	SB
14	R-14	1	1	2	1.00	TB
15	R-15	2	3	5	2.50	K
16	R-16	3	3	6	3.00	B
17	R-17	2	4	6	3.00	B
18	R-18	3	3	6	3.00	B
19	R-19	3	3	6	3.00	B
20	R-20	2	3	5	2.50	K
21	R-21	2	3	5	2.50	K
22	R-22	3	4	7	3.50	SB
23	R-23	3	2	5	2.50	K
24	R-24	1	3	4	2.00	K
25	R-25	2	4	6	3.00	B
26	R-26	3	4	7	3.50	SB
27	R-27	3	4	7	3.50	SB
28	R-28	3	4	7	3.50	SB
29	R-29	2	3	5	2.50	K
30	R-30	3	4	7	3.50	SB
31	R-31	3	2	5	2.50	K
32	R-32	1	3	4	2.00	K
33	R-33	3	4	7	3.50	SB
34	R-34	1	3	4	2.00	K
35	R-35	3	4	7	3.50	SB
36	R-36	1	3	4	2.00	K
37	R-37	2	3	5	2.50	K
38	R-38	2	4	6	3.00	B
39	R-39	3	4	7	3.50	SB
40	R-40	2	4	6	3.00	B
41	R-41	2	3	5	2.50	K
42	R-42	2	4	6	3.00	B
43	R-43	3	4	7	3.50	SB
44	R-44	3	3	6	3.00	B
45	R-45	3	2	5	2.50	K

46	R-46	3	3	6	3.00	B
47	R-47	3	2	5	2.50	K
48	R-48	3	3	6	3.00	B
49	R-49	3	3	6	3.00	B
50	R-50	3	3	6	3.00	B
51	R-51	3	2	5	2.50	K
52	R-52	2	2	4	2.00	K
53	R-53	2	3	5	2.50	K
54	R-54	2	3	5	2.50	K
55	R-55	2	3	5	2.50	K
56	R-56	4	4	8	4.00	SB
57	R-57	3	3	6	3.00	B
58	R-58	3	2	5	2.50	K
59	R-59	2	3	5	2.50	K
60	R-60	3	4	7	3.50	SB
61	R-61	3	3	6	3.00	B
62	R-62	3	3	6	3.00	B
63	R-63	3	4	7	3.50	SB
64	R-64	2	3	5	2.50	K
65	R-65	3	3	6	3.00	B
66	R-66	2	4	6	3.00	B
67	R-67	3	3	6	3.00	B
68	R-68	3	2	5	2.50	K
69	R-69	2	3	5	2.50	K
70	R-70	2	4	6	3.00	B
71	R-71	3	4	7	3.50	SB
72	R-72	2	4	6	3.00	B
73	R-73	2	3	5	2.50	K
74	R-74	2	4	6	3.00	B
75	R-75	3	4	7	3.50	SB
76	R-76	3	3	6	3.00	B
77	R-77	2	3	5	2.50	K
78	R-78	2	3	5	2.50	K
79	R-79	2	3	5	2.50	K
80	R-80	2	3	5	2.50	K
81	R-81	3	3	6	3.00	B
82	R-82	1	4	5	2.50	K
83	R-83	2	4	6	3.00	B
84	R-84	2	3	5	2.50	K
85	R-85	3	4	7	3.50	SB
86	R-86	2	3	5	2.50	K
87	R-87	3	3	6	3.00	B
88	R-88	3	4	7	3.50	SB
89	R-89	2	4	6	3.00	B
90	R-90	2	3	5	2.50	K
91	R-91	2	4	6	3.00	B
92	R-92	3	4	7	3.50	SB
93	R-93	3	3	6	3.00	B
94	R-94	2	3	5	2.50	K
95	R-95	1	4	5	2.50	K
96	R-96	2	3	5	2.50	K
97	R-97	2	3	5	2.50	K

98	R-98	3	2	5	2.50	K
99	R-99	1	3	4	2.00	K
100	R-100	2	3	5	2.50	K
101	R-101	2	2	4	2.00	K
102	R-102	2	3	5	2.50	K
103	R-103	1	2	3	1.50	TB
104	R-104	3	4	7	3.50	SB
105	R-105	4	4	8	4.00	SB
106	R-106	3	4	7	3.50	SB
107	R-107	1	3	4	2.00	K
108	R-108	3	4	7	3.50	SB
109	R-109	2	4	6	3.00	B
110	R-110	2	3	5	2.50	K
111	R-111	2	3	5	2.50	K
112	R-112	3	3	6	3.00	B
113	R-113	3	3	6	3.00	B
114	R-114	3	3	6	3.00	B
115	R-115	2	2	4	2.00	K
116	R-116	2	2	4	2.00	K
117	R-117	3	4	7	3.50	SB
118	R-118	2	4	6	3.00	B
119	R-119	4	4	8	4.00	SB
120	R-120	2	2	4	2.00	K
121	R-121	4	4	8	4.00	SB
122	R-122	3	3	6	3.00	B
123	R-123	4	4	8	4.00	SB
124	R-124	3	4	7	3.50	SB
125	R-125	2	3	5	2.50	K
126	R-126	3	4	7	3.50	SB
127	R-127	4	4	8	4.00	SB
128	R-128	4	4	8	4.00	SB
129	R-129	3	4	7	3.50	SB
130	R-130	4	4	8	4.00	SB
131	R-131	3	3	6	3.00	B
132	R-132	2	3	5	2.50	K
133	R-133	2	3	5	2.50	K
134	R-134	3	3	6	3.00	B
135	R-135	3	3	6	3.00	B
136	R-136	3	4	7	3.50	SB
137	R-137	3	3	6	3.00	B
138	R-138	3	3	6	3.00	B
139	R-139	3	4	7	3.50	SB
140	R-140	3	3	6	3.00	B
Rata-rata					2.90	B

Distribusi Frekuensi Responden

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	36	25,71%	2,90
>2,50 s/d 3,25	B	47	33,57%	
>1,75 s/d 2,50	K	55	39,29%	
1 s/d 1,75	TB	2	1,43%	
Total		140	100%	Baik

Lampiran 37

Analisis Deskriptif

Variabel-variabel Faktor 8

No.	Kode	Faktor 8			
		X3	Kriteria	X4	Kriteria
1	R-1	3	B	3	B
2	R-2	2	K	3	B
3	R-3	2	K	3	B
4	R-4	2	K	3	B
5	R-5	3	B	3	B
6	R-6	3	B	3	B
7	R-7	3	B	3	B
8	R-8	3	B	3	B
9	R-9	3	B	3	B
10	R-10	2	K	3	B
11	R-11	3	B	4	SB
12	R-12	3	B	4	SB
13	R-13	3	B	4	SB
14	R-14	1	TB	1	TB
15	R-15	2	K	3	B
16	R-16	3	B	3	B
17	R-17	2	K	4	SB
18	R-18	3	B	3	B
19	R-19	3	B	3	B
20	R-20	2	K	3	B
21	R-21	2	K	3	B
22	R-22	3	B	4	SB
23	R-23	3	B	2	K
24	R-24	1	TB	3	B
25	R-25	2	K	4	SB
26	R-26	3	B	4	SB
27	R-27	3	B	4	SB
28	R-28	3	B	4	SB
29	R-29	2	K	3	B
30	R-30	3	B	4	SB
31	R-31	3	B	2	K
32	R-32	1	TB	3	B
33	R-33	3	B	4	SB
34	R-34	1	TB	3	B
35	R-35	3	B	4	SB
36	R-36	1	TB	3	B
37	R-37	2	K	3	B
38	R-38	2	K	4	SB
39	R-39	3	B	4	SB
40	R-40	2	K	4	SB
41	R-41	2	K	3	B
42	R-42	2	K	4	SB
43	R-43	3	B	4	SB
44	R-44	3	B	3	B
45	R-45	3	B	2	K

46	R-46	3	B	3	B
47	R-47	3	B	2	K
48	R-48	3	B	3	B
49	R-49	3	B	3	B
50	R-50	3	B	3	B
51	R-51	3	B	2	K
52	R-52	2	K	2	K
53	R-53	2	K	3	B
54	R-54	2	K	3	B
55	R-55	2	K	3	B
56	R-56	4	SB	4	SB
57	R-57	3	B	3	B
58	R-58	3	B	2	K
59	R-59	2	K	3	B
60	R-60	3	B	4	SB
61	R-61	3	B	3	B
62	R-62	3	B	3	B
63	R-63	3	B	4	SB
64	R-64	2	K	3	B
65	R-65	3	B	3	B
66	R-66	2	K	4	SB
67	R-67	3	B	3	B
68	R-68	3	B	2	K
69	R-69	2	K	3	B
70	R-70	2	K	4	SB
71	R-71	3	B	4	SB
72	R-72	2	K	4	SB
73	R-73	2	K	3	B
74	R-74	2	K	4	SB
75	R-75	3	B	4	SB
76	R-76	3	B	3	B
77	R-77	2	K	3	B
78	R-78	2	K	3	B
79	R-79	2	K	3	B
80	R-80	2	K	3	B
81	R-81	3	B	3	B
82	R-82	1	TB	4	SB
83	R-83	2	K	4	SB
84	R-84	2	K	3	B
85	R-85	3	B	4	SB
86	R-86	2	K	3	B
87	R-87	3	B	3	B
88	R-88	3	B	4	SB
89	R-89	2	K	4	SB
90	R-90	2	K	3	B
91	R-91	2	K	4	SB
92	R-92	3	B	4	SB
93	R-93	3	B	3	B
94	R-94	2	K	3	B
95	R-95	1	TB	4	SB
96	R-96	2	K	3	B
97	R-97	2	K	3	B

98	R-98	3	B	2	K
99	R-99	1	TB	3	B
100	R-100	2	K	3	B
101	R-101	2	K	2	K
102	R-102	2	K	3	B
103	R-103	1	TB	2	K
104	R-104	3	B	4	SB
105	R-105	4	SB	4	SB
106	R-106	3	B	4	SB
107	R-107	1	TB	3	B
108	R-108	3	B	4	SB
109	R-109	2	K	4	SB
110	R-110	2	K	3	B
111	R-111	2	K	3	B
112	R-112	3	B	3	B
113	R-113	3	B	3	B
114	R-114	3	B	3	B
115	R-115	2	K	2	K
116	R-116	2	K	2	K
117	R-117	3	B	4	SB
118	R-118	2	K	4	SB
119	R-119	4	SB	4	SB
120	R-120	2	K	2	K
121	R-121	4	SB	4	SB
122	R-122	3	B	3	B
123	R-123	4	SB	4	SB
124	R-124	3	B	4	SB
125	R-125	2	K	3	B
126	R-126	3	B	4	SB
127	R-127	4	SB	4	SB
128	R-128	4	SB	4	SB
129	R-129	3	B	4	SB
130	R-130	4	SB	4	SB
131	R-131	3	B	3	B
132	R-132	2	K	3	B
133	R-133	2	K	3	B
134	R-134	3	B	3	B
135	R-135	3	B	3	B
136	R-136	3	B	4	SB
137	R-137	3	B	3	B
138	R-138	3	B	3	B
139	R-139	3	B	4	SB
140	R-140	3	B	3	B
Rata-rata		2.54	B	3.26	SB

Distribusi Frekuensi Responden X3

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	8	5,71%	2,54
>2,50 s/d 3,25	B	69	49,29%	
>1,75 s/d 2,50	K	53	37,86%	
1 s/d 1,75	TB	10	7,14%	
Total		140	100%	Baik

Distribusi Frekuensi Responden X4

Interval Skor	Kriteria	Jumlah		Rata-rata
		Frekuensi	Persentase	
>3,25 s/d 4	SB	43	30,72%	3,26
>2,50 s/d 3,25	B	82	58,57%	
>1,75 s/d 2,50	K	14	10,00%	
1 s/d 1,75	TB	1	0,01%	
Total		140	100%	Sangat Baik

Lampiran 38

Dokumentasi

Gambar 1
Tempat Penyimpanan Tas Pengunjung Perpustakaan



Gambar 2
Potret Pengunjung Perpustakaan yang Membaca di Lantai



Gambar 3
Koleksi Referensi Tidak Diletakan di Rak



Gambar 5
Suasana Ruang Baca Perpustakaan

Lampiran 39

Transkrip Wawancara**1. Koleksi Buku Perkuliahan**

Nama : Amalia Rahmadhani (Pegawai Perpustakaan)

Tempat : Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES

Tanggal : 27 Januari 2015

Waktu : 14.00 WIB

Peneliti : Dari manakah sumber koleksi perpustakaan, baik koleksi buku perkuliahan maupun koleksi referensi?

Narasumber : Sejak berdirinya perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES pada tahun 2006 bersamaan dengan peresmian Fakultas Ekonomi UNNES, koleksi buku yang dipunyai berasal dari perpustakaan yang lama di Fakultas Ilmu Sosial, dari tahun ke tahun pembelian koleksi dari pihak perpustakaan secara pribadi, jarang sekali ada sumbangan ataupun hibah buku dari pihak lain, kurang lebih hanya 5% nya saja dari total keseluruhan.

2. Keramahan Pegawai Perpustakaan dalam Pelayanan

Nama : Nartika Puspita Febriarti (Pengunjung Perpustakaan)

Tempat : Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES

Tanggal : 5 November 2014

Waktu : 10.00 WIB

Peneliti : Bagaimana sikap pegawai perpustakaan dalam melayani pengunjung?

Narasumber : Pegawai perpustakaan dalam melayani sudah baik, tutur kata nya sopan, bila ditanya selalu menjawab dengan jelas dan sering membantu pengunjung bila tidak dapat menemukan buku yang dicari.

Nama : Moh. Miftahulsobir (Pengunjung Perpustakaan)

Tempat : Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES

Tanggal : 8 November 2014

Waktu : 10.00 WIB

Peneliti : Bagaimana sikap pegawai perpustakaan dalam melayani pengunjung?

Narasumber : Pegawai perpustakaan cekatan bila dimintai bantuan, selalu menjawab pertanyaan pengunjung dengan ramah.

3. Penerangan Ruangan Perpustakaan

Nama : Nartika Puspita Febriarti (Pengunjung Perpustakaan)

Tempat : Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES

Tanggal : 5 November 2014

Waktu : 10.00 WIB

Peneliti : Bagaimana pendapat Anda mengenai pencahayaan ruangan perpustakaan?

Narasumber : Di area ruang baca sudah terang tapi untuk area koleksi-koleksi masih terlalu gelap. Kadang-kadang susah mencari buku yang dicari.

Nama : Nur Afiffa (Pengunjung Perpustakaan)

Tempat : Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES

Tanggal : 5 November 2014

Waktu : 11.00 WIB

Peneliti : Bagaimana pendapat Anda mengenai pencahayaan ruangan perpustakaan?

Narasumber : Pencahayaan di area koleksi sangat kurang, untuk mencari koleksi terutama koleksi referensi skripsi sering menggunakan senter *hanphone*.

4. Kejelasan Waktu Pelayanan

Nama : Dhian Budiarti (Pengunjung Perpustakaan)

Tempat : Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES

Tanggal : 5 November 2014

Waktu : 11.30 WIB

Peneliti : Bagaimana pendapat Anda mengenai jadwal buka/tutup pelayanan perpustakaan?

Narasumber : Perpustakaan untuk jam bukanya kadang-kadang tidak *on time*, apalagi kalau hari Jum'at, pegawai acara senam jadi bukanya siang sekitar jam 9.00 WIB. Kalau untuk jam tutup selalu *on time*, jam 12.00 WIB sudah diberitahu waktunya istirahat dan jam 16.00 WIB juga waktu tutup *on time*.

Nama : Sulastri (Pengunjung Perpustakaan)

Tempat : Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNNES

Tanggal : 5 November 2014

Waktu : 11.45 WIB

Peneliti : Bagaimana pendapat Anda mengenai jadwal buka/tutup pelayanan perpustakaan?

Narasumber : Perpustakaan sering tutup tanpa ada informasi yang jelas. Harunya di depan pintu masuk ada papan informasi yang jelas, tidak cuma tanda BUKA/TUTUP saja.

Lampiran 40

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI**

Gedung C, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang – 50229
Telp. +62248508015 Fax. +62248508015
Laman: <http://fe.unnes.ac.id> email: fe@unnes.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 5009/UN37.1.7/PP/2014

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Diyah Undari
NIM : 7101410166
Jurusan/Prodi : Pendidikan Ekonomi (AP), S1
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Semarang

telah melaksanakan penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada bulan September 2014. Judul Penelitian "Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



Dekan
Rekanitu Dekan Bidang Akademik,

[Signature]
Drs. Ieri Yanto, MBA, PhD.
96307181987021001

Tembusan:

1. Dekan
2. Kasubbag. Akademik dan Kemahasiswaan
Fakultas Ekonomi Unnes