



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS
PERPUSTAKAAN, DAN TATA RUANG
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN
SMK NEGERI 1 SALATIGA**

**SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh
Adam Kurnia Akbar
NIM 7101416248**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 Juli 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si.
NIP. 198201302009121005

Pembimbing

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

PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Kamis

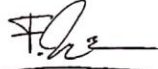
Tanggal : 6 Agustus 2020

Penguji I,



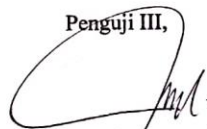
Dr. Muhsin, M. Si.
NIP 195411012020011342

Penguji II,



Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D.
NIP 197610222008121002


Penguji III,



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



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Drs. Heri Yanto, MBA., Ph. D.
NIP-196307181987021001

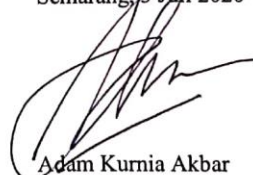
PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adam Kurnia Akbar
NIM : 7101416248
Tempat Tanggal Lahir : Surakarta, 14 Juni 1998
Alamat : Perum Karen Indah 1 Jl. Jati Blok M-25 RT 10
RW 05 Kec. Sokaraja, Kab. Banyumas

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, 3 Juli 2020



Adam Kurnia Akbar
NIM 7101416248

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Succes is the sum of small efforts, repeated day-in and day-out. (Robert Collier)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya,
Bapak Sunarto Purwadi dan Ibu Muchayah
2. Almamaterku, Universitas Negeri Semarang
3. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga” dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, maupun bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang atas kepemimpinannya selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan arahan dan motivasi selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi.
3. Ahmad Nurkhin, S. Pd., M. Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga memudahkan mahasiswa menyelesaikan pendidikan.
4. Hengky Pramusinto, S. Pd., M. Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan tulus meluangkan waktu untuk mengarahkan, membimbing, dan mengajarkan banyak hal yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. Dr. Muhsin, M. Si. Selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
6. Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd., Ph. D selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen Universitas Negeri Semarang terkhusus Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, motivasi, dan mengajarkan arti kehidupan nyata selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
8. Bapak Sriyanto, S. Pd., M. Pd. selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Salatiga yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di SMK Negeri 1 Salatiga.
9. Ibu Istiningsih selaku Koordinator Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama melakukan penelitian untuk melakukan penelitian di SMK Negeri 1 Salatiga.
10. Bapak Sutrisno selaku Pegawai Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga yang telah mengarahkan penulis selama melakukan penelitian untuk melakukan penelitian di SMK Negeri 1 Salatiga.
11. Kedua orang tua yang selalu mendukung penulis baik dalam bentuk materi, moral serta doa.
12. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Administrasi Perkantoran A 2016 yang telah berjuang bersama selama perkuliahan. Khususnya untuk Calon Orang Sukses (Anggun, Anisa, Ema, Alif, Desy, Ferry), dan Prawanningrum yang selalu memotivasi serta menjadi tempat penulis berkeluh kesah.

13. Keluarga Besar Gita Ekonomia Choir yang telah memberikan pengalaman yang berharga diluar perkuliahan.
14. Teman-teman PPL SMK Negeri 1 Salatiga dan KKN Desa Selokarto yang telah mendukung penulis.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih telah membantu dan mendukung dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya atas kebaikan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan pendidikan. Kritik, saran, dan masukan sangat dibutuhkan guna perbaikan penelitian di masa mendatang.

Semarang, 3 Juli 2020

Penulis

SARI

Akbar, Adam Kurnia. 2020. “*Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, Tata Ruang, dan Kualitas Pelayanan

Hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa yaitu pelayanan. Keberhasilan suatu instansi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemberian layanan kepada yang mempunyai kepentingan tertentu berdasarkan standar yang dapat memberikan dampak berupa kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga secara simultan maupun parsial.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di SMK Negeri 1 Salatiga yang berjumlah 1377 siswa. Teknik sampling yang digunakan adalah *stratified proportionate random sampling*. Sehingga hanya 310 siswa yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data menggunakan persentase analisis deskriptif, analisis regresi berganda, analisis asumsi klasik dan analisis pengujian hipotesis. Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sebesar 61,4%. Sedangkan secara parsial variabel kompetensi pegawai sebesar 11,02%, fasilitas perpustakaan sebesar 3,27% dan tata ruang sebesar 34,92%. Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y = 4,460 + 0,346KP + 0,289FP + 0,865TR$.

Simpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga secara simultan dan parsial. Saran bagi pegawai perpustakaan berkenaan dengan hasil penelitian ini yaitu perlu dioptimalkan lagi sikap pegawai perpustakaan serta perlu penambahakan kuantitas pegawai. Saran bagi perpustakaan, hendaknya perlu ditingkatkan dan dilengkapi berkenaan dengan fasilitas perpustakaan dan tata ruang hendaknya dirancang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

ABSTRACT

Akbar, Adam Kurnia. 2020. *"The Influence of Employee Competence, Library Facilities and Layout Towards Service Quality in the Library of SMK Negeri 1 Salatiga"*. Final Project. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.

Keywords: Employee Competence, Library Facilities, Layout, and Service Quality

The important thing that could not be separated in service activity is servicing. The achievement of a company is determined by the quality of services given, that the quality service the service that fulfill the society needs. The quality service is a service delivery activity to the ones who has certain importance based on standard which can give an impact such as customer satisfaction. This research aims to test and analyze whether there is a positive influence and significant employee competence, library facilities, and layout towards the quality service at Vocational High School 1 Salatiga library simultaneously and partially.

The type of this research was quantitative. The population on this research was all of Vocational High School 1 Salatiga students which amounts to 1733 students. Sampling technique that used in this research was stratified proportionate random sampling. So, there are only 310 students were analyzed as sample. The methods that used in collecting data were observation, questioner, interview, and documentation.

The technique that used to analyze data percentage descriptive analysis, multiple regression analysis, classical assumption analysis, hypothesis testing analysis. Based on the research that has been done, it's shows that the employee competence, library facilities, and layout simultaneously have positive and significant effect to the quality service at Vocational High School 1 Salatiga library about 61,4%. Whereas, partial variable employee competence for about 11,02%, library facilities for about 3,27%, and layout for about 34,92%. The result of equation gained from multiple regression analysis was $Y = 4,460 + 0,346KP + 0,289FP + 0,865TR$.

It can be concluded that there is positive and significant effect of employee competence, library facilities, and layout to the quality of services at Vocational High School 1 Salatiga simultaneously and partially. Next, for the advice to the library employee from this research is they need to be more optimized about attitude of library employee and they need to be increased the quantity of the employee. Last, for the advice to the library itself need to be increased more and equipped with facilities, also for the layout should be designed with the needs of the users.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	16
1.3 Cakupan Masalah.....	17
1.4 Rumusan Masalah.....	18
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Manfaat Penelitian	19
1.7 Orisinalitas Penelitian	20
BAB II KAJIAN TEORI	22

	Halaman
2.1 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.2 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.2 Kompetensi Pegawai.....	28
2.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai	28
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi.....	29
2.2.3 Indikator Kompetensi Pegawai.....	31
2.3 Fasilitas Perpustakaan.....	32
2.3.1 Pengertian Fasilitas Perpustakaan	32
2.3.2 Indikator Fasilitas Perpustakaan.....	34
2.4 Tata Ruang	35
2.4.1 Pengertian Tata Ruang	35
2.4.2 Manfaat dan Tujuan Penataan Ruang	37
2.4.3 Asas Tata Ruang.....	38
2.4.4 Indikator Tata Ruang	39
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu	39
2.6 Kerangka Berpikir.....	45
2.6.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan	45

2.6.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	47
2.6.3 Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan	48
2.6.4 Pengaruh Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan.....	49
2.7 Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	53
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.2.1 Populasi	53
3.2.2 Sampel Penelitian	54
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.3 Variabel Penelitian.....	57
3.3.1 Variabel Independen/Variabel Bebas	57
3.3.2 Variabel Dependen/Variabel Terikat	58
3.4 Metode Pengumpulan Data	58
3.4.1 Wawancara	59
3.4.2 Angket (Kuesioner).....	59
3.4.3 Observasi.....	60
3.4.4 Dokumentasi.....	60
3.5 Metode Analisis Uji Coba Instrumen	60
3.5.1 Uji Validitas	61

	Halaman
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	64
3.6 Metode Analisis Data.....	66
3.6.1 Analisis Deskriptif Persentase.....	66
3.6.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	68
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	69
3.7.1 Uji Normalitas.....	69
3.7.2 Uji Linearitas.....	69
3.7.3 Uji Multikolinieritas.....	70
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas.....	71
3.8 Uji Hipotesis.....	71
3.8.1 Uji Simultan (Uji F).....	71
3.8.2 Uji Parsial (Uji t).....	71
3.8.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	72
3.8.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	73
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Analisis Deskriptif Persentase.....	74
4.2.2 Analisis Regresi Berganda.....	89
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	90
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	90
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	93

	Halaman
4.2.3.3 Uji Multikolinieritas	95
4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	96
4.2.4 Uji Hipotesis.....	97
4.2.4.1 Uji Simultan (Uji F).....	97
4.2.4.2 Uji Parsial (Uji t)	98
4.2.4.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	100
4.2.4.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	101
4.3 Pembahasan.....	102
4.3.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan	103
4.3.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	104
4.3.3 Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan	106
4.3.4 Pengaruh Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan	109
BAB V PENUTUP	112
5.1 Simpulan	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Jawaban Angket Awal Responden	5
Tabel 1.2 Rerata Jawaban Responden.....	7
Tabel 1.3 Data Pegawai Perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga	11
Tabel 1.4 Daftar Fasilitas di Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga	12
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Populasi Penelitian Seluruh Siswa SMK Negeri 1 Salatiga	54
Tabel 3.2 Sampel Penelitian	56
Tabel 3.3 Skor Kriteria Jawaban.....	60
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai.....	62
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Fasilitas Perpustakaan.....	62
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Tata Ruang	63
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	65
Tabel 3.9 Interval Persentase	68
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai.....	75
Tabel 4.2 Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Kompetensi Pegawai.....	76
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Perpustakaan	79
Tabel 4.4 Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Fasilitas	

	Perpustakaan	80
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Tata Ruang	82
Tabel 4.6	Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Tata Ruang	83
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.8	Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4.9	Analisis Regresi.....	89
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas antara Y dan X1, X2, X3 (Anova Tabel)	94
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Glejser</i>	97
Tabel 4.14	Hasil Uji F	98
Tabel 4.15	Hasil Uji t	99
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	101
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	102

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	51
Gambar 4.1 Histogram Variabel Kompetensi Pegawai (X1).....	76
Gambar 4.2 Histogram Variabel Fasilitas Perpustakaan (X2)	79
Gambar 4.3 Histogram Variabel Tata Ruang (X3).....	84
Gambar 4.4 Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	86
Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot.....	92
Gambar 4.6 Histogram.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Observasi	119
Lampiran 2 Hasil Wawancara	120
Lampiran 3 Dokumentasi Observasi Awal	136
Lampiran 4 Data Awal Observasi.....	139
Lampiran 5 Perhitungan Data Awal Observasi	141
Lampiran 6 Daftar Responden Observasi Awal	145
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	146
Lampiran 8 Kisi-Kisi Uji Coba	147
Lampiran 9 Angket Uji Coba Instrumen Penelitian	150
Lampiran 10 Hasil Tabulasi Uji Coba Instrumen.....	158
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	166
Lampiran 12 Rangkuman Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	179
Lampiran 13 Daftar Responden Uji Coba Instrumen	181
Lampiran 14 Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	182
Lampiran 15 Angket Penelitian.....	185
Lampiran 16 Daftar Responden Angket Penelitian	193
Lampiran 17 Hasil Tabulasi Angket Penelitian.....	201
Lampiran 18 Output Penelitian	266
Lampiran 19 Surat Keterangan Penelitian	273

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa yaitu pelayanan. Pada era globalisasi seperti sekarang ini, instansi dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pentingnya layanan tersebut. Keberhasilan suatu instansi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sampara dalam Sinambela (2014:5) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan. Penyedia jasa perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Rahmayanty (2013:21) menyatakan bahwa:

“Kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*). Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) meliputi *instrument*, alat serta sarana fasilitas yang dapat diraba dan dilihat sedangkan kebutuhan emosional meliputi nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan”.

Pelanggan dapat memberikan kesan positif kepada pihak penyedia layanan jika kebutuhan pelanggan sudah terlaksana dengan baik. Penyedia layanan juga

bisa mendapatkan kesan negatif yang notabeneanya sangat berpengaruh kepada citra suatu instansi yang memberikan layanan tersebut, sehingga penyedia jasa akan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Heizer dan Render dalam Sutrisno (2014:113) mendefinisikan bahwa, “Kualitas sebagai kemampuan produk dan jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Kualitas pelayanan yang diharapkan dapat berjalan cepat, tepat, dan jelas sehingga kepuasan pengunjung akan meningkat. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari sudut penerima layanan, tidak dapat dinilai sudut pandang pemberi layanan.

Instansi penyedia layanan tidak hanya kantor-kantor pemerintah atau swasta, tetapi juga lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang dimaksud seperti sekolah. Sekolah harus dapat memperhatikan kebutuhan siswa, guru serta pihak-pihak yang terlibat di dalam sekolah. Perpustakaan adalah salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung guna terwujudnya visi dan misi institusi. Sutarno (2006:290) memaparkan bahwa, “Sebuah perpustakaan merupakan salah satu institusi yang bisnis intinya (*core business*-nya) mesti melayani pengunjung, pelanggan atau pemakai informasi”. Pedramnia (2012) dalam penelitiannya yang berjudul *An Analysis of Service Quality in Academic Libraries Using LibQUAL Scale a Case Study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) Libraries* menemukan bahwa “According to the values obtained from users view, the highest average score is “Service affect” with 6.39 and the lowest score 5.75 belongs to “Library as place” yang berarti menurut nilai yang diperoleh dari

pandangan pengguna, skor rata-rata tertinggi adalah “pengaruh layanan” dengan 6,36 dan skor terendah 5,75 yaitu “perpustakaan sebagai tempat”.

Sutarno (2006:13) mengungkapkan bahwa perpustakaan merupakan institusi yang perlu bermitra dengan lembaga-lembaga yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan secara langsung dan tidak langsung, baik formal atau nonformal. Salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan sekolah. Sekolah negeri ataupun swasta sebagian besar memiliki perpustakaan sekolah sendiri yang dapat memenuhi kebutuhan siswa maupun guru dalam proses pembelajaran karena sejatinya perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dan prasarana penyelenggaraan pembelajaran. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 42 Ayat 2) dijelaskan bahwa:

“Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat ibadah, tempat bermain, tempat rekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan”

Secara lebih luas, perpustakaan sekolah dapat membantu memenuhi target kurikulum. Sutarno (2006:40) mengemukakan bahwa, “Tujuan perpustakaan sekolah menunjang proses pendidikan dengan menyediakan bahan-bahan bacaan yang sesuai dengan kurikulum sekolah dan ilmu pengetahuan tambahan yang lain”. Perpustakaan sekolah dituntut untuk menyediakan pusat informasi dan ilmu pengetahuan yang aktual, nyata, serta mudah diakses oleh semua pengunjung sehingga dapat menarik perhatian pengunjung untuk gemar membaca buku.

Kepala sekolah bertanggungjawab atas semua kegiatan perpustakaan di sekolah. Pengguna perpustakaan sekolah tidak hanya siswa tetapi juga guru, dan karyawan. Pengelola sekolah bisa bekerja sama dengan guru atau staf lain yang dapat menjadi pegawai perpustakaan.

SMK Negeri 1 Salatiga merupakan salah satu sekolah negeri yang beralamat di Jalan Nakula Sadewa 1, Dukuh, Kecamatan Sidomukti, Kota Salatiga. SMK Negeri 1 Salatiga hanya mempunyai satu perpustakaan sekolah. Total judul pada koleksi buku di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga yaitu 4138. Berdasarkan wawancara peneliti pada tanggal 9 Januari 2020 pukul 10.00 WIB dengan Ibu Istiningasih selaku kepala perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga, layanan yang diberikan untuk siswa-siswi SMK Negeri 1 Salatiga pada umumnya berkaitan dengan peminjaman buku, pengembalian buku, serta layanan untuk buku-buku referensi. Ada juga layanan internet sehingga siswa-siswi bebas menggali ilmu menggunakan internet. Pengembalian dan peminjaman buku sudah menggunakan komputerisasi dan sesuai Standar Operasional Prosedur terkait.

Memperhatikan pentingnya layanan perpustakaan sekolah di SMK Negeri 1 Salatiga maka tidak heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari pihak institusi yang bersangkutan. Berikut merupakan data hasil angket pendahuluan yang dibagikan kepada 30 pengunjung perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga pada tanggal 20 – 21 Januari 2020 dengan menggunakan skala likert dengan rentang 5 jawaban, Angket ini berisi 12 pernyataan dengan dasar pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan menyangkut variabel-variabel seperti

kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang. Hasil jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Jawaban Angket Awal Responden

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
Reability (Reabilitas)						
1.	Pegawai perpustakaan sigap dalam mencari koleksi buku yang diperlukan siswa	13%	47%	33%	3%	3%
2.	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga tidak terjadi antrean	17%	33%	43%	7%	0%
Tangible (Berwujud)						
3.	Perpustakaan memiliki ruang baca yang nyaman dan tenang	20%	27%	43%	7%	3%
4.	Fasilitas di perpustakaan dalam keadaan lengkap	7%	53%	30%	10%	0%
5.	Semua fasilitas di perpustakaan berfungsi dengan baik	10%	40%	43%	7%	0%
Responsiviness (Respon/ Ketanggapan)						
6.	Pegawai perpustakaan segera membantu siswa apabila siswa mengalami kesulitan	10%	57%	27%	7%	0%
7.	Pegawai merespon dengan terbuka semua keluhan siswa	0%	33%	47%	20%	0%
Assurance (Jaminan)						
8.	Perpustakaan buka dan tutup tepat waktu	13%	17%	33%	37%	0%
9.	Perpustakaan memiliki ruang baca yang luas sehingga cukup untuk semua siswa	7%	53%	33%	7%	0%
10.	Loker penyimpanan di	23%	47%	20%	10%	0%

	perpustakaan dapat menyimpan barang-barang siswa dengan aman					
<i>Emphaty (Empati)</i>						
11.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah kepada siswa	3%	50%	27%	20%	0%
12.	Pegawai perpustakaan melakukan pelayanan dengan sopan dan santun	13%	47%	13%	27%	0%

Sumber : Hasil jawaban responden kualitas pelayanan perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga Tahun 2020

Perpustakaan sekolah yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa, tetapi pada kenyataannya peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga masih tergolong belum maksimal, siswa masih mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan. Berdasarkan tabel 1.1 kesan pengunjung terhadap indikator *reability* (reabilitas) pada pernyataan pertama diperoleh hasil 47% pengunjung yang menilai bahwa petugas kurang sigap dalam mencari koleksi buku dan pernyataan kedua 33% pengunjung menilai pelayanan yang dilakukan kurang cepat dan tepat.

Pada indikator *tangible* (berwujud), dari 30 pengunjung diperoleh hasil 27% pengunjung menilai pernyataan kedua yaitu perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga kurang nyaman dan tenang. Pernyataan ketiga dan pernyataan keempat diperoleh hasil sebanyak 53% dan 40% pengunjung menilai fasilitas yang ada kurang lengkap dan kurang berfungsi dengan baik. Indikator *responsiviness* (respon/ketangapan) diperoleh hasil sebanyak 57% pada pernyataan keenam dan 33% pernyataan ketujuh menyatakan bahwa pegawai perpustakaan tidak segera

membantu pengunjung yang kesulitan dan kurang merespon secara terbuka keluhan yang diberikan.

Pada indikator *assurance* (jaminan) pernyataan kedelapan, pengunjung menilai perpustakaan buka dan tutup tepat waktu untuk opsi setuju sebanyak 37%. Pernyataan berikutnya perpustakaan memiliki ruang baca yang luas pengunjung menilai sebanyak 53% memilih ragu-ragu. Pernyataan nomor sepuluh, pengunjung menilai sebanyak 47% loker di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga tingkat keamanannya masih kurang. Kesan pengunjung pada indikator *emphaty* (empati) sebanyak 50% untuk pernyataan nomor sebelas dan 47% untuk pernyataan nomor dua belas pengunjung menilai bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kurang ramah dan sopan santun. Hasil rerata jawaban pada angket penelitian awal juga dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Rerata Jawaban Responden

No.	Pernyataan (Kualitas Pelayanan)	Persentase	Ket
1	Pegawai perpustakaan sigap dalam mencari koleksi buku yang diperlukan siswa	48.67	Rendah
2	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga tidak terjadi antrean	48.00	Rendah
3	Perpustakaan memiliki ruang baca yang nyaman dan tenang	49.33	Rendah
4	Fasilitas di perpustakaan dalam keadaan lengkap	48.67	Rendah
5	Semua fasilitas di perpustakaan berfungsi dengan baik	50.00	Rendah
6	Pegawai perpustakaan segera membantu siswa apabila siswa mengalami kesulitan	46.00	Rendah
7	Pegawai merespon dengan terbuka semua keluhan siswa	57.33	Rendah
8	Perpustakaan buka dan tutup tepat waktu	58.67	Rendah
9	Perpustakaan memiliki ruang baca yang luas	48.00	Rendah

No.	Pernyataan (Kualitas Pelayanan)	Persentase	Ket
	sehingga cukup untuk semua siswa		
10	Loker penyimpanan di perpustakaan dapat menyimpan barang-barang siswa dengan aman	43.33	Rendah
11	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah kepada siswa	48.67	Rendah
12	Pegawai perpustakaan melakukan pelayanan dengan sopan dan santun	50.67	Rendah
Jumlah rata-rata		49.78%	Rendah

Berdasarkan data tersebut di ketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dalam kategori rendah yaitu sebesar 49,78%. Keberhasilan suatu pelayanan dapat berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu sumber daya manusia (SDM). Organisasi membutuhkan SDM yang ahli dan terampil agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat diindikasikan dengan kompetensi pegawai. Sumber daya manusia di lembaga pendidikan mulai dari guru serta tenaga kependidikan meliputi tenaga administratif seperti pegawai tata usaha dan pegawai perpustakaan. Sinaga dalam Prastowo (2012:353) menegaskan bahwa, “Sukses atau tidaknya penyelenggaraan perpustakaan banyak tergantung pada kemampuan staf perpustakaan”.

Kiran (2010) dalam penelitian yang berjudul *Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries Perspectives from a Malaysian University*, menyatakan bahwa “*Reveal that academic staff perceive the quality of library services to be just above average. Library staff are considered quite helpful and able to instill confidence in library users. Academic staff also believe that the library has a positive impact on their teaching, learning and research*”

yang berarti staf akademik menganggap kualitas pelayanan perpustakaan tepat di atas rata-rata. Staf perpustakaan dianggap cukup membantu dan mampu menanamkan kepercayaan pada pengguna perpustakaan. Staf akademik juga percaya bahwa perpustakaan memiliki dampak positif pada pengajaran, pembelajaran, dan penelitian mereka. Penelitian diatas menunjukkan bahwa staf perpustakaan memiliki peran yang begitu penting kepada pengguna perpustakaan.

Sesuai dengan Sutarno (2006:193) yang menyatakan bahwa, “Layanan di perpustakaan membutuhkan kemampuan ketrampilan, dan pengalaman, serta penguasaan semua sumber informasi di perpustakaan”. Peralatan canggih sekalipun jika dari pegawainya tidak terampil dan kompeten, tidak akan berarti apa-apa. Begitu juga institusi, dimana keberhasilan institusi tersebut bergantung pada SDM itu sendiri. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada salah satu siswa di perpustakaan sekolah, pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan, karena membutuhkan waktu yang lama. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh siswi SMK Negeri 1 Salatiga yang bernama Syahwa Putriyani pada tanggal 16 Desember 2019 pukul 10.00 WIB, yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan, karena kurang cepat dalam melakukan pelayanan sehingga menimbulkan antrian yang cukup panjang.

Subagja (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa adanya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor mencapai 54,3%. Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di dinas

kependudukan dan catatan sipil kabupaten bogor ditentukan oleh *motives, traits, self-concept, knowledge, and skills*. Peneliti Febriarti (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa besarnya pengaruh simultan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Mirit sebesar 57,7%. Sedangkan pengaruh parsial disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor berturut-turut sebesar 6,55%, 34,7%, dan 5,3%. Berdasarkan penelitian di atas, didapatkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan. Akan tetapi kedua penelitian tersebut dibantah oleh penelitian yang dilakukan oleh Dwijosusilo dan Fatah (2017) yang menemukan bahwa kompetensi SDM berpengaruh negatif sebesar -1,7% terhadap kualitas pelayanan, yang artinya apabila ada peningkatan kompetensi SDM maka tidak diikuti peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

Permasalahan yang terjadi dibuktikan dengan hanya ada satu kepala perpustakaan dan satu pegawai perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga serta siswa-siswi jurusan administrasi perkantoran yang membantu di bagian pelayanannya. Bafadal (2016:176) menjelaskan, “Perbandingan antara jumlah petugas dengan jumlah murid yang dilayani berbanding 1:250 murid, sehingga apabila jumlah muridnya berkisar 250 orang diperlukan satu orang petugas, dan apabila muridnya berkisar 500 orang diperlukan petugas minimal dua orang petugas”. Data pegawai perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dapat dilihat dalam tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 1.3
Data Pegawai Perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Istiningsih	Kepala Perpustakaan	S1
2.	Sutrisno	Bag. Administrasi & Teknisi	S1

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 1.3, pendidikan terakhir Ibu Istiningsih yaitu S1 non pustakawan ditambah pendidikan kepala perpustakaan. Sedangkan pendidikan terakhir Bapak Sutrisno yang awalnya D2 Ilmu Kepustakaan lalu beliau melanjutkan S1 Ilmu Kepustakaan. Ibu Istiningsih dan Bapak Sutrisno memiliki tugas yang berbeda. Ibu Istiningsih mengurus kebijakan dan keuangan perpustakaan, sedangkan Bapak Sutrisno mengurus bagian teknis dan pelayanannya.

Fasilitas akan menunjang semua pekerjaan dan keberhasilan kinerja pegawai akan tercapai. Dengan fasilitas yang lengkap dan memadai, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai akan lebih maksimal. Achmad (2012:14-15) mengungkapkan bahwa, "Fasilitas merupakan aset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebegus apapun gedung atau ruang perpustakaan itu dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka perpustakaan kurang berarti".

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti tanggal 9 Januari 2020 di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, masih dijumpai keterbatasan fasilitas yang terkait. Berikut daftar fasilitas yang ada di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, yaitu:

Tabel 1.4
Daftar Fasilitas di Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

No.	Pegawai		Pengunjung	
	Nama Barang	Jumlah	Nama Barang	Jumlah
1.	Printer	1	Kursi	25
2.	Komputer	2	Meja Individu	36
3.	Airphone	4	Meja Bersama	1
4.	Kursi	7	Komputer Absensi	1
5.	Meja	3	Kipas Angin	3
6.			Rak Buku	4
7.			Loker Penyimpanan	24

Sumber: Data perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga diolah, 2020

Berdasarkan tabel 1.4, menunjukkan bahwa fasilitas di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga terdapat 25 kursi, padahal untuk meja terdapat 36 meja individu serta 1 meja bersama dengan begitu tidak seimbang antara kursi dan meja yang ada. Siswa-siswi saat pelajaran yang mengharuskan di perpustakaan sembari mencari literasi, biasanya dari satu kelas ada beberapa siswa yang tidak dapat kursi sehingga mereka akan duduk di lantai. Saat jam kosong, siswa-siswi lebih sering ke perpustakaan ketimbang saat istirahat namun kebanyakan hanya menggunakan fasilitas wifinya saja. Berdasarkan wawancara dengan siswi bernama Nanda Eksi pada tanggal 2 Februari 2020 pukul 09.00 WIB, yang menyatakan pernah saat banyak jam kosong, perpustakaan menjadi sangat ramai bahkan sampai tidak cukup dalam satu ruangan perpustakaan, sehingga beberapa siswa jadi diluar perpustakaan. Banyak dari siswa-siswi tersebut yang memanfaatkan wifi perpustakaan, jarang sekali yang membaca buku.

Pada bidang pelayanan terdapat dua komputer dan satu *printer*. Layanan peminjaman dan pengembalian buku menggunakan komputer sehingga kendala yang terjadi biasanya saat listrik padam, jadi akan menghambat proses pelayanan karena saat listrik padam layanan dilakukan secara manual lalu kemudian jika

sudah listrik menyala diinputkan ke komputer. Jika masalah ini terjadi saat kondisi perpustakaan sedang ramai pengunjung pastinya akan sangat menghambat proses layanan yang diberikan. Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sudah dilengkapi seperti koran, majalah dan lain sebagainya sehingga siswa-siswi bisa juga membaca koran dan majalah tersebut. Koran dengan edisi terbaru akan ditempel pada mading sekolah. Peneliti juga melihat banyak buku yang tidak ditata dengan rapi menimbulkan kesan yang berantakan. Rak buku yang terbatas menjadi dasar permasalahan buku-buku tersebut tidak ditata. Buku-buku yang berantakan ini dibiarkan begitu saja tanpa adanya usaha untuk dirapikan. Berdasarkan wawancara dengan Nur Laila siswi SMK Negeri 1 Salatiga tanggal 26 Februari 2020 pukul 10.00 WIB menyatakan bahwa ia dan teman sekelasnya saat kelas X diberikan 5-6 buku paket sebagai acuan pembelajaran dengan satu buku untuk dua orang. Saat pembelajaran usai, buku-buku tersebut tidak dapat dibawa pulang sehingga harus dikembalikan ke perpustakaan dikarenakan jumlahnya yang terbatas dan bergantian dengan siswa-siswi kelas lain.

Suryana dalam Prastowo (2012:136) memaparkan bahwa, “Dalam pengadaan bahan pustaka pada taraf permulaan, mengusahakan agar setiap siswa rata-rata mendapatkan 5-8 judul buku”. Pendingin ruangan sudah disediakan berupa tiga kipas angin *stand* di setiap pojok ruangan. Loker penyimpanan yang tersedia ada sekitar 24 kotak namun yang menjadi masalah yakni bagian depan loker yang terbuka dan tidak ada pintunya sehingga keamanan patut diwaspadai jika menyimpan barang di loker. Oleh karena itu, ketersediaan fasilitas-fasilitas tersebut sangat diperlukan guna menunjang layanan yang diberikan.

Peneliti Guntara (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan besarnya pengaruh secara simultan antara pengolahan koleksi, kompetensi pengelola, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 51,10%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar adalah fasilitas perpustakaan yaitu sebesar 10,89%, sedangkan pengolahan koleksi memberikan pengaruh sebesar 10,56% dan kompetensi pengelola memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 9%. Sedangkan Saraswati (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan besarnya pengaruh secara simultan menghasilkan pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten sebesar 55,1% Uji parsial menghasilkan pengaruh variabel fasilitas pelayanan sebesar 10,3%, kompetensi pegawai sebesar 8,6%, dan komunikasi interpersonal sebesar 6,5%. Pengaruh parsial terbesar merupakan variabel fasilitas pelayanan.

Tata ruang tidak kalah penting guna terciptanya kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. Penataan ruang yang baik memudahkan dalam penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan baik untuk pegawai atau para pengunjung. Bafadal (2008:14) memaparkan bahwa, “Luas gedung atau ruang perpustakaan sekolah tergantung kepada jumlah murid yang dilayani. Semakin banyak jumlah murid pada waktu sekolah semakin luas pula gedung atau ruang yang harus disiapkan untuk penyelenggaraan perpustakaan sekolah”. Bafadal (2008:47) menambahkan:

“Manfaat yang dapat diperoleh melalui penataan perpustakaan sekolah yang baik, yaitu 1) dapat menciptakan suasana aman, nyaman, dan

menyenangkan untuk belajar, baik murid, guru, dan pengunjung lainnya. 2) mempermudah murid, guru, dan pengunjung lainnya dalam mencari bahan-bahan pustaka yang diinginkan. 3) petugas perpustakaan sekolah mudah memproses bahan-bahan pustaka, memberikan pelayanan, dan melakukan pengawasan. 4) bahan-bahan pustaka aman dari segala sesuatu yang dapat merusaknya. 5) memudahkan petugas perpustakaan sekolah dalam melakukan perawatan terhadap semua perlengkapan perpustakaan sekolah.”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan dengan siswi bernama Anastasia Putri pada tanggal 26 Februari 2020 pukul 10.20 WIB yang menyatakan bahwa untuk tata letak buku sulit dipahami dan dicari karena keadaan tata letak yang masih berantakan dan masih banyak buku yang diletakkan tidak sesuai tempatnya. Ibu Istiningsih selaku kepala perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga mengatakan bahwa penataan ruang perpustakaan menurut beliau belum puas. Karena pihak sekolah tidak bisa bebas mengatur sendiri penataan tata ruang yang sesuai. Nasekha (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa antara tata ruang kantor, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal memiliki pengaruh yang simultan sebesar 58,5%. Sedangkan pengaruh secara parsial tata ruang kantor sebesar 4,92%, kompetensi pegawai sebesar 19,5%, fasilitas kantor sebesar 16,2%. Sedangkan Umam (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan sebesar 79,2%. Pada pengaruh parsial variabel dengan pengaruh terbesar adalah tata ruang perpustakaan dengan pengaruh sebesar 22,27%, sedangkan variabel pengelolaan koleksi sebesar 13,76%, variabel kompetensi pengelola perpustakaan sebesar 13,39%, dan variabel fasilitas perpustakaan sebesar 11,15%.

Dari kondisi-kondisi di atas seperti wawancara dan angket pendahuluan dapat dikatakan bahwa perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga didukung hanya satu pegawai di bagian pelayanan dan pegawai masih belum handal dan cepat dalam melayani pemustaka sehingga menimbulkan antrian. Fasilitas di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sudah tersedia seperti wifi, namun untuk meja dan kursi dirasa masih kurang untuk semua pemustaka, buku-buku yang terbatas dan rak buku yang juga terbatas sehingga masih banyak buku-buku di lantai. Loker penyimpanan barang yang tingkat keamanannya masih kurang. Penataan ruang bisa dikatakan belum memadai untuk seluruh siswa dikarenakan tata ruang perpustakaan yang seadanya serta pemustaka masih kesulitan untuk mencari literasi dari tata letak buku yang digunakan. Pada kenyataannya, dari pernyataan 30 pengunjung perpustakaan di angket observasi awal, kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga masih dikategorikan rendah karena masih terdapat ketidakpuasan dari pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan melihat fenomena yang terjadi, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan angket pendahuluan, rendahnya pelayanan yang diberikan pegawai kepada siswa-siswi SMK Negeri 1 Salatiga yang menyebabkan ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pegawai belum handal dan cepat dalam melayani pemustaka perpustakaan. Perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga dikelola oleh satu pegawai saja dan dibantu siswa-siswi praktikum. Pegawai perpustakaan bekerja merangkap untuk semua pekerjaan.
4. Fasilitas perpustakaan masih belum memadai. Seperti jumlah meja dan kursi yang dirasa masih kurang untuk semua pemustaka sehingga saat ramai banyak siswa-siswi yang tidak mendapat tempat untuk duduk serta jumlah buku pegangan siswa yang masih terbatas. Loker penyimpanan barang tingkat keamanannya masih kurang.
5. Terdapat buku-buku yang tidak ditata dengan rapi dikarenakan rak buku yang terbatas dan tata letak buku yang sulit dipahami dan dicari dikarenakan buku-buku yang berantakan. Penataan ruang belum sesuai dengan jumlah pemustaka. Ruangan yang pengap disebabkan pendingin ruangan yang terbatas.

1.3 Cakupan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya akan meneliti bagaimana pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga. Penelitian ini mengukur seberapa pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan yang baik maka tingkat kepercayaan siswa-siswi

semakin baik terhadap perpustakaan sekolah. Diharapkan akan semakin meningkatkan citra positif dari perpustakaan sekolah bahwa perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga menjadi wadah untuk mengeksplor berbagai kebutuhan siswa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga?
3. Apakah ada pengaruh tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga?
4. Apakah ada pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti. Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dari perkuliahan dibandingkan dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan pembaca untuk acuan dalam pembuatan penelitian-penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Negeri Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil penelitian kepada perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pihak perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sebagai dasar kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat ditinjau dari kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan dan tata ruang.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat memberikan referensi kepada para pembaca.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini mengacu pada penelitian Diah Utari Purnawati (2016). Penelitian ini mengambil topik kualitas pelayanan di SMK Negeri 1 Salatiga. Orisinalitas dalam penelitian ini yaitu penelitian dilakukan di SMK Negeri 1 Salatiga, dimana di SMK Negeri 1 Salatiga belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diduga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di SMK Negeri 1 Salatiga. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang. Variabel bebas yang digunakan dikembangkan dengan kondisi yang terjadi sekarang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Purnawati (2016) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan dan Pengolahan Koleksi terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 2 Semarang terdapat perbedaan pada variabel bebas, dimana penelitian ini menggunakan tata ruang. Teknik pengambilan sampel antara penelitian ini dengan penelitian Purnawati (2016) berbeda, penelitian ini menggunakan teknik *stratified proportionate random sampling* sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan teknik *incidental sampling*. Selain itu, indikator yang digunakan pada variabel terikat yakni kualitas pelayanan berbeda, pada penelitian Purnawati (2016) menggunakan

tiga indikator yang merujuk pada pendapat Cook (2007) sedangkan peneliti menggunakan lima indikator yang merujuk pada pendapat dari Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011).

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara dalam Sinambela (2014:5) pelayanan yaitu adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi seperti interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berbeda dengan pendapat Hardiyansyah (2011:15) yang menyatakan, “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Normann dalam Prastowo (2012:241) mendefinisikan “Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer* atau yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki”.

Kualitas menurut Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2011:35) yaitu, “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)”. Sedangkan Kotler dalam Hardiansyah (2011:35) menyatakan bahwa, “*Quality is the totality of features and characteristics needs.*” artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Heizer dan Render dalam Sutrisno (2014:113) mendefinisikan, “Kualitas sebagai kemampuan produk dan jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Pendapat lain diberikan oleh Tjiptono

dalam Hardiansyah (2011:40) yang mengemukakan bahwa kualitas adalah: 1) kesesuaian dengan persyaratan, 2) kecocokan untuk pemakaian, 3) perbaikan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan/ cacat, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu dengan benar, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikannya adalah kualitas. Dari beberapa pengertian kualitas dan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemberian layanan kepada yang mempunyai kepentingan tertentu berdasarkan standar yang dapat memberikan dampak berupa kepuasan pelanggan.

2.1.2 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M dalam Hardiansyah (2011:26) ada sepuluh prinsip pelayanan umum, yaitu: 1) kesederhanaan, 2) kejelasan, 3) kepastian waktu, 4) akurasi, 5) keamanan, 6) tanggung jawab, 7) kelengkapan sarana dan prasarana kerja, 8) kemudahan akses, 9) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, 10) kenyamanan.

Prinsip kesederhanaan artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Prinsip Kejelasan artinya berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Pada prinsip kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan

dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Prinsip akurasi artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Prinsip keamanan berarti proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Pada prinsip tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana kerja artinya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika). Prinsip kemudahan akses artinya tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

Pada prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Prinsip kenyamanan artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilegkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Pada pasal 34 UU No. 25/ 2009 dalam Hardiansyah (2011:27) disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: 1) adil dan tidak diskriminatif, 2) cermat, 3) santun dan ramah, 4) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, 5) professional, 6) tidak mempersulit, 7) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, 8)

menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, 9) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, 10) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, 11) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, 12) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki, 14) sesuai dengan kepatutan, dan 15) tidak menyimpang dari prosedur.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan yang ditujukan kepada publik wajib memiliki standar sebagai pedoman dan jaminan adanya kepastian bagi penyelenggara layanan dalam menjalankan tugasnya dan bagi penerima layanan yang memiliki kepentingan tertentu. Hardiansyah (2011:28) menyatakan bahwa:

“Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan”.

Oleh karena itu perlu memperhatikan kebutuhan dan kondisi lapangan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan. Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Hardiansyah (2011:28) menyatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya

meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pelayanan.

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan menurut Gaspersz dalam Hardiansyah (2011:51), beberapa dimensinya sebagai berikut: 1) ketepatan waktu pelayanan, 2) akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan rehabilitas, 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan, 5) kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung, 6) kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, 7) variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi, 8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/ penangan permintaan khusus, 9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang kemudahan, dan informasi, 10) atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan sebagainya.

Berbeda dengan pendapat Lovelock dalam Hardiansyah (2011: 52) yang mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, lima prinsip tersebut yakni: 1) *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material, 2) *Realiabile* (handal) seperti kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan, 3) *Responsiveness* seperti rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, 4) *Assurance* (jaminan) seperti pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, 5) *Empaty* seperti perhatian perorangan pada pelanggan.

Senada dengan riset Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator seperti berikut: Untuk dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator: penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/ aparatur, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dimensi *reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ ketanggapan), terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kapasitas biaya dalam pelayanan.

Untuk dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.2 Kompetensi Pegawai

2.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Setiap organisasi atau institusi dalam mencapai tujuan yang diharapkan, perlu adanya landasan yang kuat berupa kompetensi pegawai. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut Wibowo (2014:271) “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2014: 272) menyatakan, “Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengidentifikasi cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung, untuk periode waktu yang cukup lama”.

Becher dkk dalam Sudarmanto (2015:47) menyatakan, “Kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan”. Sejalan dengan anggapan Badan Kepegawaian Negara dalam Sudarmanto (2015:49) yang mendefinisikan, “Kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, ketrampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri

Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien”.

Sutrisno (2014:203) menyatakan, “Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”. Mulyasa dalam Sutrisno (2014:203) juga memaparkan, “Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak”.

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai adalah kemampuan yang didasari oleh keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku yang diperlukan serta didukung oleh sikap kerja untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sehingga seseorang dalam melakukan tugas dan pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif.

2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Michael Zwell dalam Wibowo (2014:283) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut: 1) keyakinan dan nilai-nilai, 2) keterampilan, 3) pengalaman, 4) karakteristik kepribadian, 5) motivasi, 6) isu emosional, 7) kemampuan intelektual, dan 8) budaya organisasi.

Faktor keyakinan dan nilai-nilai artinya seseorang yang memiliki keyakinan harus selalu berpikir positif baik itu bagi dirinya sendiri ataupun kepada orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut selalu berpikir ke

depan. Faktor keterampilan artinya setiap individu ada baiknya meningkatkan keterampilan, seperti keterampilan berbicara atau keterampilan menulis. Keterampilan yang baik akan berdampak baik kepada masing-masing kompetensi individual.

Faktor pengalaman bermakna kompetensi memerlukan yang namanya pengalaman baik itu pengalaman berkomunikasi dengan orang lain, menyelesaikan masalah, dll. Faktor karakteristik kepribadian bermakna kepribadian seseorang dapat mempengaruhi kompetensi pegawai termasuk dalam penyelesaian konflik, kemampuan bekerja dalam tim, membangun hubungan, dll. Kepribadian seseorang dapat berubah namun tidaklah mudah. Faktor motivasi artinya motivasi ini berupa pengakuan dan perhatian masing-masing personal seperti motivasi dari atasan kepada bawahan. Dengan motivasi tersebut, penguasaan akan kompetensi akan meningkat dan dapat mempengaruhi kinerja.

Pada faktor isu emosional bermakna penguasaan kompetensi pegawai dapat terhambat oleh emosional, misalnya seperti takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai serta membatasi motivasi yang diterima. Faktor kemampuan intelektual artinya kemampuan intelektual memiliki pengaruh kepada kompetensi. Kemampuan intelektual ini tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.

Sedangkan faktor budaya organisasi artinya budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut:

- 1) praktik rekrutmen dan seleksi karyawan mempertimbangkan siapa di antara pekerja yang dimasukkan dalam organisasi dan tingkat keahliannya tentang

kompetensi, 2) sistem penghargaan mengomunikasikan pada pekerja bagaimana organisasi menghargai kompetensi, 3) praktik pengambilan keputusan memengaruhi kompetensi dalam memberdayakan orang lain, inisiatif, dan memotivasi orang lain, 4) Filosofi organisasi-misi, visi dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompeten, 5) kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan, 6) komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerjaan tentang pentingnya kompetensi tentang pembangunan berkelanjutan, dan 7) proses organisasional yang mengembangkan pemimpin secara langsung memengaruhi kompetensi kepemimpinan.

2.2.3 Indikator Kompetensi Pegawai

Gordon dalam Sutrisno (2014:204) menjelaskan ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut: 1) pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif, 2) pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu, 3) kemampuan (*skill*), yaitu sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, 4) nilai (*value*), yaitu suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang, 5) sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar, dan 6) minat (*interest*), yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

Jika dilihat dengan kondisi di lapangan yakni SMK Negeri 1 Salatiga dan subjek penelitian adalah pegawai perpustakaan, maka dalam penelitian ini, indikator yang digunakan peneliti yaitu: 1) Pengetahuan (*Knowledge*), 2) Pemahaman (*Understanding*), 3) Kemampuan (*Skill*), dan 4) Sikap (*Attitude*) untuk indikator nilai dan minat tidak digunakan dikarenakan tidak bisa diukur dari sudut pandang pemustaka.

2.3 Fasilitas Perpustakaan

2.3.1 Pengertian Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas merupakan aset yang harus ada di dalam setiap perpustakaan. Dikarenakan gedung sebesar apapun dan desain interior sebagus apapun tanpa adanya fasilitas yang menunjang dan memadai, perpustakaan dapat dikatakan kurang berarti. Moenir (1987:197) menyatakan "Fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan". Poerwadarminto dalam Achmad dkk (2012:11) menyebutkan bahwa fasilitas secara epistemologi mempunyai arti sesuatu yang memudahkan tugas, pekerjaan dan sebagainya. Sedangkan Prastowo (2012:297) menyatakan, "Prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan". Sarana dan prasarana perpustakaan itu secara lebih terperinci disebutkan dengan istilah-istilah seperti ruang perpustakaan, perabot perpustakaan, sarana perpustakaan, peralatan perpustakaan, dan perlengkapan perpustakaan.

Sutarno (2006:13) mengungkapkan, “Perpustakaan merupakan institusi yang perlu bermitra dengan lembaga-lembaga yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan secara langsung dan tidak langsung, baik formal maupun nonformal”. Achmad dkk (2012:3) memaparkan bahwa, “Perpustakaan adalah sebuah gedung atau ruangan dimana di dalamnya terjadi proses kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan bahan pustaka/informasi untuk keperluan pemustaka”. Sedangkan Bafadal (2016:3) menjelaskan bahwa:

“Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.”

Perpustakaan memiliki jenis yang beragam salah satunya yaitu perpustakaan sekolah. Menurut Prastowo (2012:352), “Perpustakaan sekolah adalah pusat integrasi segala kegiatan pendidikan dan berbagai sumber bahan pengajaran, informasi, dan bahan-bahan rekreasi, yang fungsinya menunjang pelaksanaan program kurikulum”. Bafadal (2016:5) memaparkan pengertian perpustakaan sekolah yaitu, “Kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (*non book material*) yang diorganisasi secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah”.

Sebuah perpustakaan membutuhkan fasilitas atau sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan di dalam perpustakaan. Sependapat dengan Prastowo (2012:297) bahwa, "Sarana atau prasarana itu

merupakan salah satu kebutuhan pokok di dalam perpustakaan sekolah". Sarana dan prasarana saling terkait satu sama lain dengan pelayanan perpustakaan namun sarana dan prasarana memiliki penggolongan yang berbeda. Moenir (2015:119) menyatakan, "Sarana pelayanan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu".

Sarana lebih tertuju pada alat-alat yang digunakan langsung pada pelayanan perpustakaan. Alat-alat yang dimaksud itu seperti pensil, pena, kertas untuk mengetik, formulir pendaftaran, buku catatan, kartu anggota, blangko surat, stempel, gunting, pelubang kertas dan lain sebagainya. Prasarana merupakan fasilitas penunjang utama bagi pelayanan perpustakaan. Alat-alat yang dimaksud itu seperti rak buku, rak surat kabar, kabinet katalog, kereta buku, ruang perpustakaan dan lain sebagainya.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan adalah perlengkapan fisik baik maupun prasarana sebagai penunjang fungsi perpustakaan dalam melakukan pelayanan sehingga dapat dijadikan sarana pendukung semua aktivitas di perpustakaan.

2.3.2 Indikator Fasilitas Perpustakaan

Indikator-indikator dari fasilitas perpustakaan menurut adalah Achmad dkk (2012:11) yaitu 1) perabotan, dimaknai sebagai perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan seperti, berbagai meja kursi, untuk kerja dan untuk layanan, rak buku, rak

majalah, berbagai jenis almari dan laci, kereta buku dan lainnya. 2) peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan sebagai daya dukung pekerjaan administrasi dan layanan seperti mesin ketik, komputer, *printer*, *scanner*, mesin fotokopi, alat baca mikro dan lainnya. Dan peralatan untuk layanan mencakup: *microfilm reader* dan *printer*, *microfiche reader*, *proyektor film*, mesin fotokopi, lainnya.

Prastowo (2012:300) memaparkan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan paling tidak meliputi tiga bentuk: 1) ruang perpustakaan, adalah salah satu unsur yang paling dominan dari eksistensi atau keberadaan suatu perpustakaan. Tanpa ruangan, tidak mungkin ada perpustakaan. Namun, pada dasarnya sebuah perpustakaan sebagai unit kerja membutuhkan ruangan pelayanan, 2) perlengkapan perpustakaan, adalah alat yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang tidak habis pakai, seperti meja, kursi, lemari, rak buku, papan pengumuman, dan sebagainya, dan 3) peralatan perpustakaan, peralatan perpustakaan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu yang bersifat habis pakai dan yang bersifat tahan lama.

Untuk indikator fasilitas perpustakaan dalam penelitian ini menggunakan teori Achmad dkk (2012:11) yang terdiri dari: 1) Perabotan dan 2) Peralatan.

2.4 Tata Ruang

2.4.1 Pengertian Tata Ruang

Kondisi tata ruang sangat penting dan perlu diperhatikan guna pelayanan yang diberikan. Menurut The Liang Gie (2012:186) tata ruang adalah penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang

menimbulkan kepuasan bekerja bagi para pegawai. Laksmi dkk (2015:167) memaparkan bahwa:

“Tata ruang perkantoran adalah suatu penyusunan perabotan dan perlengkapan pada luas lantai yang tersedia; atau bisa juga diartikan sebagai penentuan kebutuhan ruang dan penggunaan secara rinci dari suatu ruang untuk menyiapkan suatu susunan praktis faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak”.

Littlefield dan Peterson dalam The Liang Gie (2012:186) menyatakan *“Office layout may be defined as the arrangement of furnitur and equipment within available floor space”* yang berarti tata ruang perkantoran dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia. Pendapat lain diungkapkan Terry dalam The Liang Gie (2012:186) *“Office layout is the determinan of the space requirements and of the detailed utilization of this space in order to provide a practical arrangement of the physical factors considered necessary for the exevution of the office work within reasonable costs”* bahwa tataruang perkantoran adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak.

Menurut Subagyo dalam Asriel dkk (2016:166) *“Layout yaitu tata letak atau tata ruang, cara penempatan fasilitas yang digunakan”*. Asriel dkk (2016:167) mengungkapkan *“Tata ruang kantor adalah pengaturan perabotan, mesin, dan sebagainya di dalam ruang yang tersedia”*. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tata ruang adalah penataan perabotan dan perlengkapan dan

fasilitas yang digunakan pada gedung yang tersedia dengan tujuan agar kelancaran dan kemudahan aktivitas yang dilakukan dalam hal ini yaitu pelayanan.

2.4.2 Manfaat dan Tujuan Penataan Ruang

The Liang Gie (2012:188) mengungkapkan bahwa “Tata ruang perkantoran yang baik akan bermanfaat bagi organisasi yang bersangkutan dalam menyelesaikan pekerjaan”. Serta menyebutkan manfaat yang didapatkan dari penataan ruang yaitu sebagai berikut 1) mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan mondar-mandir yang sebetulnya tidak perlu; 2) menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan; 3) memungkinkan pemakai ruang kerja secara efisien yaitu suatu luas lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak banyaknya; 4) mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu bagian tertentu.

Asriel dkk (2016:168) memberikan beberapa manfaat jika pengaturan tata ruang yang baik yaitu 1) mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif; 2) mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai; 3) memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan perusahaan; 4) menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada; 5) meningkatkan produktivitas kerja pegawai; 6) mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan dengan melakukan perencanaan layout yang fleksibel.

Terdapat beberapa tujuan yang hendaknya perlu dicapai dalam penataan ruangan. Laksmi dkk (2015: 167) menyatakan tujuan penataan ruangan perkantoran adalah sebagai berikut 1) mencegah penghamburan tenaga dan waktu

para pegawai; 2) menjamin kelancaran/kemudahan bagi arus kerja/ komunikasi; 3) memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien (suatu luas lantai dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya; 4) mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu bagian tertentu; 5) memudahkan pengawasan; 6) memberi kondisi kerja yang baik bagi setiap orang; 7) memberi privasi/kelulusaan pribadi dan keamanan.

The Liang Gie (2007: 188) menyebutkan tujuan-tujuan dari penataan ruangan suatu perkantoran, yaitu (a) pekerjaan di kantor itu dalam proses pelaksanaannya dapat menempuh jarak yang sependek mungkin; (b) rangkaian aktivitas tata usaha dapat mengalir secara lancar; 3) segenap ruangan dipergunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan; 4) kesehatan dan kepuasan bekerja para pegawai dapat terpelihara; 5) pengawasan terhadap pekerjaan dapat berlangsung secara memuaskan; 6) pihak luar yang mengunjungi kantor yang bersangkutan mendapat kesan yang baik tentang organisasi itu; 7) susunan tempat kerja dapat dipergunakan untuk berbagai pekerjaan dan diubah mudah sewaktu-waktu diperlukan.

2.4.3 Asas Tata Ruang

enurut Muther dalam Laksmi dkk (2015:167) memiliki asas-asas sebagai berikut 1) asas jarak terpendek: proses penyelesaian suatu pekerjaan menempuh jarak yang sependek mungkin (garis lurus) antara 2 titik adalah jarak yang terpendek; 2) asas rangkaian kerja: menempatkan pegawai dan alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urutan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan; 3) asas penggunaan segenap ruang: menggunakan sepenuhnya

semua ruang yang ada (luas lantai/ ruang dasar; ruang vertikal); 4) asas perubahan susunan tempat kerja: ruang tidak sulit dan tidak memakan biaya banyak diubah/ disusun kembali.

2.4.4 Indikator Tata Ruang

Indikator tata ruang pada penelitian ini menggunakan pendapat The Liang Gie (2012:186-220) yaitu sebagai berikut 1) perancangan tata ruang; 2) penyusunan perabot, 3) persyaratan lingkungan fisik. Indikator perancangan tata ruang yaitu penyusunan kebutuhan terperinci dari suatu ruang yang direncanakan berdasarkan faktor-faktor fisik yang dianggap dibutuhkan dengan biaya yang layak.

Indikator penyusunan perabot yaitu seorang pegawai dalam melakukan tugasnya membutuhkan ruang untuk mereka bergerak. Penyusunan perabot dan peralatan ditujukan untuk membuat ruang gerak yang memadai. Dengan begitu memudahkan semua aktivitas yang dilakukan. Indikator persyaratan lingkungan fisik yaitu setiap institusi mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang berbeda dan perlu diperhatikan dan diatur oleh masing-masing pihak terkait. Persyaratan lingkungan fisik yaitu berupa: cahaya, warna, udara, dan suara.

2.5 Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat latar belakang dan teori maka disajikan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	S. Pedramnia, P. Modiramani dan V. Ghavami Ghanbarabadi (2012)	<i>An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries</i>	Menurut nilai yang diperoleh dari pandangan pengguna, skor rata-rata tertinggi adalah “pengaruh layanan” dengan 6.36 dan skor terendah 5.75 yaitu “perpustakaan sebagai tempat”.	Penelitian terdahulu menggunakan tiga variabel yakni pengaruh layanan, kontrol informasi, dan perpustakaan sebagai tempat dengan menggunakan skala LibQUAL. Berbeda dengan penelitian penulis yang menggunakan tiga variabel yakni kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan dan tata ruang.
2.	Kaur Kiran (2010)	<i>Service quality and customer satisfaction in academic libraries Perspectives from a Malaysian University</i> (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Peprustakaan Akademik perpektif dari Universitas Malaysia)	Staf akademik menganggap kualitas pelayanan perpustakaan tepat di atas rata-rata. Staf perpustakaan dianggap cukup membantu dan mampu menanamkan kepercayaan pada pengguna perpustakaan. Staf akademik juga percaya bahwa perpustakaan memiliki dampak positif pada pengajaran, pembelajaran, dan penelitian mereka.	Penelitian terdahulu meneliti hanya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tanpa menggunakan variabel bebas serta objek yang digunakan pada perpustakaan universitas. Penelitian penulis terdapat tiga variabel bebas dan variabel terikat kualitas pelayanan dan objek yang digunakan yaitu perpustakaan sekolah.
3.	O Subagja (2019)	Pengaruh Kompetensi	Adanya pengaruh kompetensi	Penelitian terdahulu hanya

		Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor	pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bogor mencapai 54,3%. Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bogor ditentukan oleh <i>motives, traits, self-concept, knowledge, and skills.</i>	menggunakan satu variabel bebas yaitu kompetensi pegawai sedangkan penelitian penulis menggunakan tiga variabel terkait kualitas pelayanan. Objek yang digunakan penelitian di instansi pemerintah sedangkan penelitian penulis menggunakan perpustakaan sekolah sebagai objek penelitian.
4.	Nartika Puspita Febriarti (2015)	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen	Adanya pengaruh simultan antara disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Mirit sebesar 57,7%. Sedangkan pengaruh parsial disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor berturut-turut sebesar 6,55%, 34,7%, dan 5,3%. Berdasarkan penelitian di atas, didapatkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh paling besar terhadap	Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel tata ruang. Perbedaan indikator fasilitas yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori Moenir (1987:197) yakni fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja sedangkan peneliti menggunakan teori dari Achmad dkk (2012:11) yakni perabotan dan peralatan.

			kualitas pelayanan.	
5.	Drs. Kristyan Dwijosusilo, M.KP dan Drs. Zaenal Fatah, M.Si (2017)	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)	Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan di K3PG yakni sebesar -1,7%	Penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel bebas
6.	Sefko Bintang Guntara (2017)	Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Besarnya pengaruh secara simultan antara pengolahan koleksi, kompetensi pengelola, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 51,10%. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar adalah fasilitas perpustakaan yaitu sebesar 10,89%, sedangkan pengolahan koleksi memberikan pengaruh sebesar 10,56% dan kompetensi pengelola memberikan pengaruh lebih kecil yaitu sebesar 9%.	Perbedaan salah satu variabel bebas. Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel tata ruang.
7.	Anggraini Bintang Saraswati (2019)	Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan	Hasil uji secara simultan menghasilkan pengaruh positif	Perbedaan salah satu variabel bebas. Penelitian terdahulu tidak

		Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan	dan signifikan variabel fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten sebesar 55,1%. Uji parsial menghasilkan pengaruh variabel fasilitas pelayanan sebesar 10,3%, kompetensi pegawai sebesar 8,6%, dan komunikasi interpersonal sebesar 6,5%.	menggunakan variabel tata ruang.
8.	Faizatun Nasekha (2017)	Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal	Antara tata ruang kantor, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal memiliki pengaruh yang simultan sebesar 58,5%. Sedangkan pengaruh secara parsial tata ruang kantor sebesar 4,92%, kompetensi pegawai sebesar 19,5%, fasilitas kantor sebesar 16,2%.	Perbedaan indikator fasilitas yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori Moenir (1987:197) yakni fasilitas alat kerja dan fasilitas perlengkapan kerja sedangkan peneliti menggunakan teori dari Achmad dkk (2012:11) yakni perabotan dan peralatan.
9.	Chotibul	Pengaruh	Hasil penelitian	Penelitian

	Umam (2018)	Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo	tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi, tata ruang, kompetensi pengelola dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif secara langsung terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipam dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo sebesar 79,2%. Variabel dengan pengaruh terbesar adalah tata ruang perpustakaan dengan pengaruh sebesar 22,27%, sedangkan variabel pengelolaan koleksi sebesar 13,76%, variabel kompetensi pengelola perpustakaan sebesar 13,39%, dan variabel fasilitas perpustakaan sebesar 11,15%.	terdahulu menggunakan empat variabel bebas. Perbedaan indikator kompetensi yang digunakan. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori Achmad dkk (2012:104) sedangkan peneliti menggunakan teori Gordon alam Sutrisno (2017:204).
10.	Diah Utari Purnawati (2016)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Pengolahan Koleksi Pada Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 2 Semarang	Secara parsial maupun simultan kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan dan pengolahan koleksi berpengaruh positif dan signifikan pada	Perbedaan pada kombinasi variabel penelitian, dimana penelitian ini menggunakan tata ruang. Selain itu, indikator yang digunakan pada kualitas pelayanan berbeda, penelitian

			kualitas pelayanandi Perpustakaan SMK Negeri 2 Semarang.	tersebut menggunakan tiga indikator yang merujuk pada pendapat Cook (2007) sedangkan indikator yang peneliti gunakan pada penelitian ini menggunakan lima indikator yang menggunakan pendapat dari Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011).
--	--	--	--	---

2.6 Kerangka Berpikir

2.6.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Sampara dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:42) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini yakni berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Dengan kompetensi yang dikuasai oleh seorang pegawai diharapkan dapat membantu dalam melakukan pekerjaan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Febriarti (2015) berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi

Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen” yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan akan menunjang semua pekerjaan yang akan dilakukan terutama pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Guntara (2017) berjudul “Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Penegelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan” yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan secara pasrial berpengaruh postif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,89%.

Dengan teraturnya tata ruang yang tersedia di perpustakaan, maka seharusnya dapat menunjang pekerjaan yang dialkukan oleh pegawai perpustakaan. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Umam (2018) berjudul “Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo” yang menyatakan bahwa tata ruang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 22,27%. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Ha1 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

2.6.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menunjang layanan. Seorang pegawai memerlukan kompetensi dalam melakukan pelayanan. Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2014: 272) menyatakan, “Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengidentifikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung, untuk periode waktu yang cukup lama”. Becher dkk dalam Sudarmanto (2015:47) menyatakan, “Kompetensi sebagai pengetahuan keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan”.

Kompetensi pegawai diduga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai adalah kemampuan yang didasari oleh keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku yang diperlukan serta didukung oleh sikap kerja untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sehingga seseorang dalam melakukan tugas dan pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif. Indikator kompetensi pegawai yang digunakan penelitian ini menurut Gordon dalam Sutrisno (2014:204) yaitu pengetahuan (*knowlegde*), pemahaman (*understanding*), kemampuan (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Dengan kompetensi yang dikuasai oleh seorang pegawai diharapkan dapat membantu dalam melakukan pekerjaan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Febriarti (2015) berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi

Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen” yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, pada penelitian Subagja (2019) berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor” yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 54,3%. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Ha2 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

2.6.3 Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan

Fasilitas merupakan pemegang peranan penting dalam segala kegiatan perpustakaan. Pelayanan tanpa didukung fasilitas yang memadai akan memakan waktu yang cukup lama. Fasilitas harus dijaga dan dirawat agar dapat digunakan secara maksimal. Moenir (1987:197) menyatakan “Fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”.

Fasilitas perpustakaan diduga akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Fasilitas perpustakaan adalah perlengkapan fisik baik maupun prasarana sebagai penunjang fungsi perpustakaan dalam melakukan pelayanan sehingga dapat

dijadikan sarana pendukung semua aktivitas di perpustakaan. Indikator fasilitas yang digunakan yaitu perabotan dan peralatan menurut Achmad dkk (2012:11).

Dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan akan menunjang semua pekerjaan yang akan dilakukan terutama pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Guntara (2017) berjudul “Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Penegelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan” yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,89%. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Saraswati (2019) berjudul “Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal” yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan secara parsial terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,3%. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Ha3 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

2.6.4 Pengaruh Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan

Dengan koleksi yang begitu banyak, tentunya perpustakaan memerlukan gedung dan ruang yang memadai guna menyimpan koleksi dan melayani pemustaka. Penataan ruang tentunya perlu diperhatikan agar menunjang pelayanan yang diberikan. Asriel dkk (2016:167) mengungkapkan “Tata ruang kantor adalah pengaturan perabotan, mesin, dan sebagainya di dalam ruang yang tersedia”.

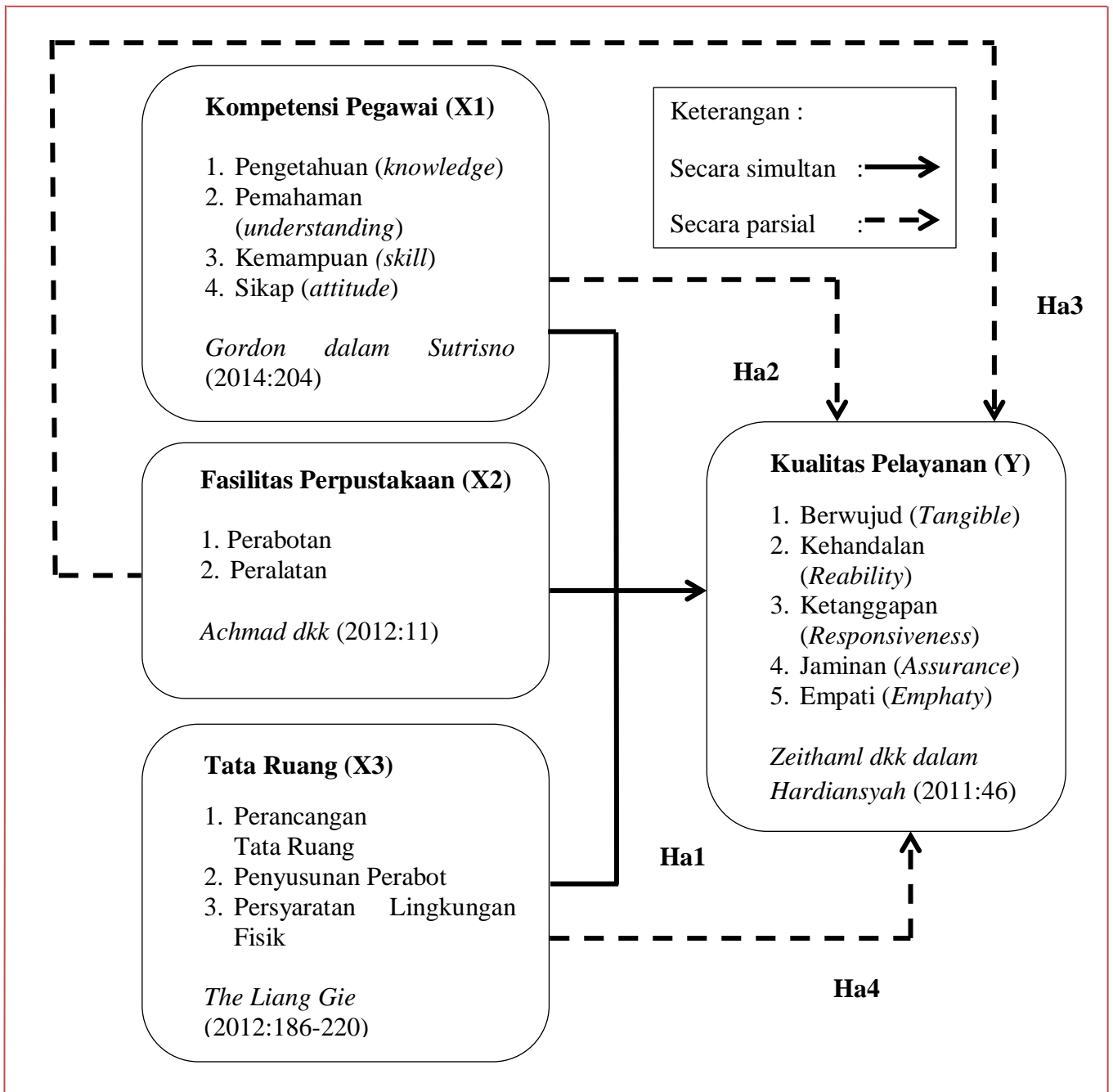
Tata ruang diduga akan memengaruhi kualitas pelayanan. Tata ruang adalah penataan perabotan dan perlengkapan dan fasilitas yang digunakan pada gedung yang tersedia dengan tujuan agar kelancaran dan kemudahan aktivitas yang dilakukan dalam hal ini yaitu pelayanan. Indikator tata ruang yang digunakan menurut The Liang Gie (2012:186-220) yaitu perancangan tata ruang, penyusunan perabot, dan persyaratan lingkungan fisik.

Dengan teraturnya tata ruang yang tersedia di perpustakaan, maka seharusnya dapat menunjang pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai perpustakaan. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Umam (2018) berjudul “Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo” yang menyatakan bahwa tata ruang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 22,27%.

Selain itu, penelitian Nasekha (2017) berjudul “Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal” menyatakan bahwa tata ruang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,92%. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diduga fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Ha4 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

Berdasarkan pemikiran di atas, maka digambarkan sebuah kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data terkumpul. (Suharsimi, 2014:110). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha1 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

Ha2 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

Ha3 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

Ha4 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:15), “Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Desain penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian kausalitas. Sanusi (2017:14) menyatakan, desain penelitian kausalitas merupakan desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Desain penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang akan mengkaji empat variabel diantaranya yaitu kompetensi pegawai (X1), fasilitas perpustakaan (X2), tata ruang (X3), dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan (Y). Tujuan penelitian ini adalah meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan terikat.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:117) yaitu, “Wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya”. Sedangkan Suharsimi (2014:173) menyatakan, “Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. Jadi populasi tidak hanya jumlah obyek/subyek, tetapi meliputi seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki suatu obyek/subjek tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa-siswi SMK Negeri 1 Salatiga yang telah menikmati pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga minimal dua kali. Jumlah populasi yang akan diteliti adalah 1.377 siswa dengan penjabaran sebagai berikut:

Tabel 3.1
Populasi Penelitian
Seluruh Siswa SMK Negeri 1 Salatiga

No.	Kelas	Jumlah Siswa
1.	X	485
2.	XI	462
3.	XII	430
	Jumlah	1377

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel dipaparkan Suharsimi (2014:174) bahwa, “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi”. Jika populasinya besar, peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini yaitu siswa-siswi di SMK Negeri 1 Salatiga yang diambil dari populasi. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Toleransi Ketidakteelitian (dalam Persen)

Perhitungan:

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

$$n = \frac{1377}{1+1377.(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1377}{1+3,44}$$

$$n = \frac{1377}{4,44}$$

$$n = 310,13$$

Jadi total sampel yang akan diambil dalam penelitian ini 310,13 yang di bulatkan menjadi 310 siswa.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *probability sampling*. Sugiyono (2017:120) menyatakan, “*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”. Sesuai dengan kondisi populasi yang bervariasi yang terdiri atas tiga tingkatan dalam sekolah yaitu kelas X, XI, dan XII, sehingga penelitian ini menggunakan teknik *stratified*

proportionate random sampling. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Berdasarkan populasi seluruh siswa di SMK Negeri 1 Salatiga sebanyak 1.377 akan diambil sampel sebanyak 310 siswa untuk mewakili populasi tersebut. Sampel penelitian dipilih secara acak berdasarkan undian (kocokan).

Selanjutnya cara menghitung proporsi setiap tingkatan dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \frac{\text{populasi tiap tingkat}}{\text{total populasi}} \times \text{total sampel}$$

Hasil perhitungan jumlah sampel sari setiap tingkat adalah berikut:

$$\text{Kelas X} = \frac{485}{1377} \times 310 = 109,18 \quad (109 \text{ siswa})$$

$$\text{Kelas XI} = \frac{462}{1377} \times 310 = 104 \quad (104 \text{ siswa})$$

$$\text{Kelas XII} = \frac{430}{1377} \times 310 = 96,80 \quad (97 \text{ siswa})$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat dijabarkan sampel penelitian yang akan diteliti sebagai berikut:

Tabel 3.2
Sampel Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Siswa	Sampel
1.	X	485	109
2.	XI	462	104
3.	XII	430	97
	Jumlah	1377	310

Sumber: Data sampel diolah, 2020

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dijelaskan oleh Suharsimi (2014:161) yaitu objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yakni variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini, terdapat 4 variabel penelitian yang akan diteliti. Variabel penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut. Sugiyono menjelaskan bahwa

3.3.1 Variabel Independen/Variabel Bebas

Variabel bebas menurut Sugiyono (2017:61) adalah, “Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Pada penelitian ini variabel (X) yaitu kompetensi pegawai (X1), fasilitas perpustakaan (X2), dan tata ruang (X3).

1. Kompetensi Pegawai (X1)

Kompetensi disampaikan oleh Sutrisno (2014:203) yakni, “Suatu kemampuan yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan”. Indikator kompetensi pegawai menurut Gordon dalam Sutrisno (2014:204) sebagai berikut: 1) Pengetahuan (*Knowledge*), 2) Pemahaman (*Understanding*), 3) Kemampuan (*Skill*), dan 4) Sikap (*Attitude*).

2. Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas menurut Moenir (1987:197) yaitu, “Segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan”. Indikator

fasilitas perpustakaan menurut Achmad dkk (2012:11) sebagai berikut: 1) Perabotan, dan 2) Peralatan.

3. Tata Ruang

Tata ruang dijelaskan oleh The Liang Gie (2012:186) yaitu, “Penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan bekerja bagi para pegawai”. Indikator tata ruang menurut The Liang Gie (2012:186-220) sebagai berikut: 1) Perancangan tata ruang, 2) Penyusunan perabot, dan 3) Persyaratan lingkungan fisik.

3.3.2 Variabel Dependen/Variabel Terikat

Variabel terikat menurut Sugiyono (2017:61) adalah, “Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan perpustakaan. Pelayanan menurut Sampara dalam Sinambela (2014:5) yaitu, “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46) sebagai berikut: 1) Berwujud (*Tangible*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), dan 5) Empati (*Emphaty*).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh data yang ditentukan peneliti sedemikian rupa sehingga dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif serta dapat dipertanggungjawabkan agar sesuai dengan permasalahan yakni

mengungkap data kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang, maka peneliti menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

3.4.1 Wawancara

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil” (Sugiyono, 2017:194). Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan koordinator perpustakaan, pegawai perpustakaan, dan beberapa pemustaka perpustakaan.

3.4.2 Angket (Kuesioner)

Kuesioner menurut Suharsimi (2014:194) yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ingin diketahui. Adapun jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket tertutup dimana respondennya hanya memilih alternatif jawaban yang disediakan.

Menurut Ghozali (2013:47), Skala LIKERT dikatakan ordinal karena pernyataan Sangat Setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari Setuju, dan Setuju “lebih tinggi” dari “Ragu-ragu”. Untuk mengukur data kuantitatif, maka skala *likert* dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skor Kriteria Jawaban

Kriteria Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Metode ini digunakan untuk mengungkap data tentang kompetensi pegawai (X1), fasilitas perpustakaan (X2), tata ruang (X3), dan kualitas pelayanan perpustakaan (Y).

3.4.3 Observasi

Observasi dijelaskan oleh Sugiyono (2017:203) sebagai, “Teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara atau kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain”. Observasi yang dilakukan yaitu pengamatan terhadap fasilitas perpustakaan.

3.4.4 Dokumentasi

Dokumentasi menurut Suharsimi (2014:274) yaitu, “Mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya”. Data yang diambil dengan metode dokumentasi yaitu data pegawai perpustakaan dan fasilitas perpustakaan.

3.5 Metode Analisis Uji Coba Instrumen

Instrumen penelitian dipaparkan oleh Suharsimi (2014:203) yaitu, “Alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar

pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Uji coba instrumen penelitian ini dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden. Instrumen ditentukan oleh tingkat kesahihan (*validity*) dan keterandalan (*reliability*).

3.5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Jika instrumen mempunyai validitas tinggi itu berarti instrumen tersebut valid atau sah, sebaliknya jika instrumen mempunyai validitas yang rendah itu berarti instrumen tersebut kurang valid. Gozhali (2013:52) memaparkan bahwa, “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”.

Adapun kaidah yang ditetapkan menurut Sugiyono (2017:179), syarat yang digunakan dalam uji validitas adalah *pearson correlation* lebih besar dari R kritis 0,3. Apabila *R correlation* pada tiap poin pernyataan kurang dari R kritis maka pernyataan tersebut tidak dapat digunakan dalam penelitian atau gugur. Berikut merupakan hasil perhitungan pada uji validitas masing-masing variabel. Untuk hasil uji validitas variabel kompetensi pegawai, sebagai berikut:

Tabel 3.4
Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai

Variabel Kompetensi Pegawai					
Indikator	No. Soal	<i>Pearson Correlation</i>	R Kritis	Hasil	Keterangan
Pengetahuan	1	0,738	0,30	Valid	Digunakan
	2	0,529	0,30	Valid	Digunakan
	3	0,409	0,30	Valid	Digunakan
Pemahaman	4	0,515	0,30	Valid	Digunakan
	5	0,392	0,30	Valid	Digunakan
	6	0,531	0,30	Valid	Digunakan
Kemampuan	7	0,432	0,30	Valid	Digunakan
	8	0,482	0,30	Valid	Digunakan
	9	0,538	0,30	Valid	Digunakan
Sikap	10	0,482	0,30	Valid	Digunakan
	11	0,558	0,30	Valid	Digunakan
	12	0,389	0,30	Valid	Digunakan

Sumber: Data uji coba diolah, 2020

Hasil analisis uji coba validitas pada tabel 3.4 variabel kompetensi pegawai, terdapat 12 item pernyataan yang diujicobakan dan diperoleh hasil 12 item pernyataan valid dan 0 pernyataan tidak valid sehingga semua pernyataan dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian karena semua pernyataan tersebut memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih besar dari R kritis. Untuk hasil uji validitas variabel fasilitas perpustakaan, sebagai berikut:

Tabel 3.5
Uji Validitas Variabel Fasilitas Perpustakaan

Variabel Fasilitas Perpustakaan					
Indikator	No. Soal	<i>Pearson Correlation</i>	R Kritis	Hasil	Keterangan
Perabotan	13	0,408	0,30	Valid	Digunakan
	14	0,343	0,30	Valid	Digunakan
	15	0,379	0,30	Valid	Digunakan
	16	0,702	0,30	Valid	Digunakan
	17	0,730	0,30	Valid	Digunakan
Peralatan	18	0,529	0,30	Valid	Digunakan
	19	0,545	0,30	Valid	Digunakan
	20	0,524	0,30	Valid	Digunakan

Sumber: Data uji coba diolah, 2020

Hasil analisis uji coba validitas pada tabel 3.5 variabel fasilitas perpustakaan, terdapat 8 item pernyataan yang diujicobakan dan diperoleh hasil 8 item pernyataan valid dan 0 pernyataan tidak valid sehingga semua pernyataan dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian karena semua pernyataan tersebut memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih besar dari R kritis. Untuk hasil uji validitas variabel tata ruang, sebagai berikut:

Tabel 3.6
Uji Validitas Variabel Tata Ruang

Variabel Tata Ruang					
Indikator	No. Soal	<i>Pearson Correlation</i>	R Kritis	Hasil	Keterangan
Perancangan Tata Ruang	21	0,501	0,30	Valid	Digunakan
	22	0,436	0,30	Valid	Digunakan
	23	0,439	0,30	Valid	Digunakan
Penyusunan Perabot	24	0,454	0,30	Valid	Digunakan
	25	0,392	0,30	Valid	Digunakan
	26	0,685	0,30	Valid	Digunakan
Persyaratan Lingkungan Fisik	27	0,465	0,30	Valid	Digunakan
	28	0,333	0,30	Valid	Digunakan
	29	0,516	0,30	Valid	Digunakan
	30	0,396	0,30	Valid	Digunakan
	31	0,551	0,30	Valid	Digunakan

Sumber: Data uji coba diolah, 2020

Hasil analisis uji coba validitas pada tabel 3.6 variabel tata ruang, terdapat 11 item pernyataan yang diujicobakan dan diperoleh hasil 11 item pernyataan valid dan 0 pernyataan tidak valid sehingga semua pernyataan dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian karena semua pernyataan tersebut memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih besar dari R kritis. Untuk hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

Tabel 3.7
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan					
Indikator	No. Soal	<i>Pearson Correlation</i>	R Kritis	Hasil	Keterangan
Berwujud (<i>Tangible</i>)	32	0,337	0,30	Valid	Digunakan
	33	0,503	0,30	Valid	Digunakan
	34	0,306	0,30	Valid	Digunakan
	35	0,358	0,30	Valid	Digunakan
Kehandalan (<i>Reability</i>)	36	0,369	0,30	Valid	Digunakan
	37	0,462	0,30	Valid	Digunakan
	38	0,394	0,30	Valid	Digunakan
	39	0,461	0,30	Valid	Digunakan
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40	0,439	0,30	Valid	Digunakan
	41	0,598	0,30	Valid	Digunakan
	42	0,545	0,30	Valid	Digunakan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	43	0,392	0,30	Valid	Digunakan
	44	0,436	0,30	Valid	Digunakan
	45	0,651	0,30	Valid	Digunakan
Empati (<i>Emphaty</i>)	46	0,372	0,30	Valid	Digunakan
	47	0,417	0,30	Valid	Digunakan
	48	0,317	0,30	Valid	Digunakan

Sumber: Data uji coba diolah, 2020

Hasil analisis uji coba validitas pada tabel 3.7 variabel kualitas pelayanan, terdapat 17 item pernyataan yang diuji cobakan dan diperoleh hasil 17 item pernyataan valid dan 0 pernyataan tidak valid sehingga semua pernyataan dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian karena semua pernyataan tersebut memiliki nilai *pearson correlation* yang lebih besar dari R kritis.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada suatu pengertian yakni sesuatu yang dapat dipercaya, karena instrumen tersebut sudah baik dapat digunakan sebagai alat pengumpul. Menurut Ghozali (2013:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Sedangkan Reliabel artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Angket atau kuesioner diharapkan

dapat mengukur aspek-aspek indikator variabel penelitian dengan konsisten. Untuk menguji reliabilitas dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang terbentuk. Pada penelitian ini, untuk menguji reliabilitas menggunakan IBM SPSS 22.

Adapun kaidah untuk menentukan apakah reliabel atau tidak menurut Ghozali (2013:47), yaitu instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7. Instrumen yang sudah reliabel maka akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas masing-masing variabel:

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Minimal <i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil	Keterangan
1.	Kompetensi Pegawai (X1)	0,719	0,70	Reliabel	Digunakan
2.	Fasilitas Perpustakaan (X2)	0,707	0,70	Reliabel	Digunakan
3.	Tata Ruang (X3)	0,704	0,70	Reliabel	Digunakan
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	0,707	0,70	Reliabel	Digunakan

Sumber: Data uji coba diolah, 2020

Berdasarkan tabel 3.8 uji reliabilitas variabel penelitian, menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 0,719, untuk variabel fasilitas perpustakaan sebesar 0,707, variabel tata ruang sebesar 0,704 dan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,707. Pada uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel dinyatakan reliabel serta dapat dipercaya sehingga dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka dilanjutkan dengan pengolahan analisis data. Kegiatan dalam analisis data yakni mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.6.1 Analisis Deskriptif Persentase

Sugiyono (2017:207) mengemukakan bahwa statistik digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas pada penelitian ini yaitu kompetensi pegawai (X1), fasilitas perpustakaan (X2), dan tata ruang (X3) terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y).

Ali (2013:201) menjelaskan bahwa perhitungan indeks perhitungan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

% : Persentase variabel tertentu

n : Jumlah nilai yang diperoleh

N : Jumlah skor total

Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk menghitung analisis deskriptif persentase:

- a. Mengumpulkan angket yang telah diisi oleh responden dan melakukan pemeriksaan kelengkapan pengisian.
- b. Mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif.
 - 1) Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5
 - 2) Jawaban setuju (S) diberi skor 4
 - 3) Jawaban ragu-ragu/netral (RR) diberi skor 3
 - 4) Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2
 - 5) Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1
- c. Membuat tabulasi data.
- d. Memasukkan ke dalam rumus deskriptif persentase.
- e. Membuat tabel rujukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Menentukan persentase tertinggi

$$= \frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

- 2) Menentukan persentase terendah

$$= \frac{\text{skor terendah}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

- 3) Menentukan rentangan dalam

$$= \text{persentase tertinggi} - \text{persentase terendah}$$

$$= 100\% - 20\% = 80\%$$

- 4) Menentukan interval

$$= \frac{\text{skor rentang}}{\text{skala interval}} = \frac{80\%}{5} = 16\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat dijabarkan dalam tabel interval persentase sebagai berikut:

Tabel 3.9
Interval Persentase

Interval Persentase	Kriteria			
	Kompetensi Pegawai	Fasilitas Perpustakaan	Tata Ruang	Kualitas Pelayanan
$84\% \leq \text{skor} \leq 100\%$	Sangat Kompeten	Sangat Lengkap	Sangat Baik	Sangat Baik
$68\% \leq \text{skor} \leq 84\%$	Kompeten	Lengkap	Baik	Baik
$52\% \leq \text{skor} \leq 68\%$	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
$36\% \leq \text{skor} \leq 52\%$	Kurang Kompeten	Kurang Lengkap	Kurang Baik	Kurang Baik
$20\% \leq \text{skor} \leq 36\%$	Tidak Kompeten	Tidak Lengkap	Tidak Baik	Tidak Baik

Sumber: Data diolah, 2020

Untuk membantu proses pengolahan data secara tepat dan cepat, maka pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS 22.

3.6.2 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel kompetensi pegawai (X_1), fasilitas perpustakaan (X_2) dan tata ruang (X_3) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) baik secara simultan maupun secara parsial. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y : Kualitas pelayanan perpustakaan

α : Koefisien regresi (konstanta)

b_1 : Koefisien regresi untuk kompetensi pegawai

b_2 : Koefisien regresi untuk fasilitas perpustakaan

b_3 : Koefisien regresi untuk tata ruang

x_1 : Kompetensi pegawai

x_2 : Fasilitas perpustakaan

x_3 : Tata ruang

Proses pengolahan data harus dilakukan secara cepat dan tepat, maka pengolahan data dilakukan melalui program IBM SPSS 22.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas disampaikan oleh Ghozali (2013:160) yaitu, “Untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov–Smirnov* (Sample K-S). Uji Sample K-S dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

H_0 : data residual berdistribusi normal, jika probabilitas $> 0,05$.

H_1 : data residual tidak berdistribusi normal, jika probabilitas $< 0,05$.

3.7.2 Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas menurut Ghozali (2013:166) yaitu, “Untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak”. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan IBM SPSS 22 dengan melihat pada tabel ANOVA, dimana dasar analisisnya yaitu:

1. Apabila F hitung $<$ nilai F tabel maka dapat dinyatakan model regresi dalam bentuk fungsi linear, sebaliknya jika F hitung $>$ nilai F tabel maka dinyatakan model regresi tidak linear.

2. Apabila nilai *Deviation from Linearity sig* $> 0,05$ maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen, sebaliknya jika nilai *Deviation from Linearity sig* $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
3. Apabila nilai *Linearity sig* $< 0,05$ maka artinya terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen, sebaliknya jika nilai *Linearity sig* $> 0,05$ maka tidak terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.7.3 Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas disebutkan oleh Ghozali (2013:105) yaitu, “Untuk menguji apakah ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen”. Multikolinieritas dapat dilakukan dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Multikolinieritas tidak terjadi jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10,00$.

3.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2013:139) menjelaskan tujuan uji heteroskedastisitas yaitu, “Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas, adalah uji *Glejser*. Jika nilai probabilitas

signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka dapat diindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan menurut Ghozali (2013:98) yaitu menunjukkan apakah semua variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Keputusan untuk menentukan apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

1. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $<5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $>5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

3.8.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dipaparkan oleh Ghozali (2013:98) yaitu digunakan untuk menunjukkan besarnya pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen tersebut. Keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai signifikansi $t_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.8.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Koefisien determinasi simultan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan dari hasil penelitian. Koefisien determinasi simultan (R^2) dikatakan kuat apabila R^2 mendekati, sebaliknya jika mendekati 0 maka R^2 akan semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat.

3.8.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas jika variabel lainnya, konstan terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel tersebut.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

SMK Negeri 1 Salatiga mempunyai sejarah yang lumayan panjang. Dengan izin atau persetujuan kepala kantor perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Jawa Tengah No. IDPE/ 435/ D/67, tanggal 17 Januari 1967, maka berdirilah SMEA yang berstatus persiapan di Salatiga. Tanggal 25 Mei 1968 turunlah Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 191/ UUK-3/ 1969 yang memberi peningkatan dari persiapan ke Negeri. Pada masa ini membuka tiga jurusan yaitu Tata Buku (TB), Tata Niaga (TN), dan Tata Usaha (TU).

Pada tahun 1993 menempati unit gedung baru di Jl. Nakula Sadewa I/3 Salatiga atas perhatian pemerintah dari Dana Asian Developmen Bank (ADB) Proyek Vocad II. Dikarenakan adanya penataan kelembagaan, pemerintah mengubah nama SMEA, menjadi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) hingga sekarang ini, SMEA Negeri Salatiga berganti nama SMK Negeri 1 Salatiga. Pada Tahun Pelajaran 2003/2004 semasa kepemimpinan kepala sekolah Bp. Moeljono, M. Pd. Oleh Direktorat Dikmenjur Jakrta mendorong SMK Ngeri 1 Salatiga menjadi SMK Besar Program Perluasan dengan membuka tiga program keahlian baru kelompok Pariwisata yaitu Tata Busana, Tata Boga, dan Tata Kecantikan Rambut. SMK Negeri 1 Salatiga memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi wahana pendidikan vokasi yang unggul dan kreatif untuk mencetak sumber daya manusia yang berbudi pekerti luhur, kompeten, kompetitif dan peduli terhadap lingkungan.

2. Misi

- a. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan peserta didik
- b. Mendidik peserta didik yang unggul dan kreatif dan inovatif menjadi warga Negara yang bertanggungjawab dan berkarakter
- c. Mendidik peserta didik mampu menerapkan hidup sehat, memiliki wawasan pengetahuan, lingkungan dan seni
- d. Mendidik dan melatih peserta didik memiliki keterampilan sesuai kompetensi keahliannya
- e. Menumbuhkan jiwa dan semangat wirausaha sesuai dengan bidangnya yang peduli terhadap lingkungan
- f. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan sebagai beka; bagi yang berminat untuk melanjutkan pendidikan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian dan indikator yang digunakan dalam penelitian agar mudah untuk dipahami. Variabel pada penelitian ini yakni kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri

1 Salatiga. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 310 siswa.

1. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai

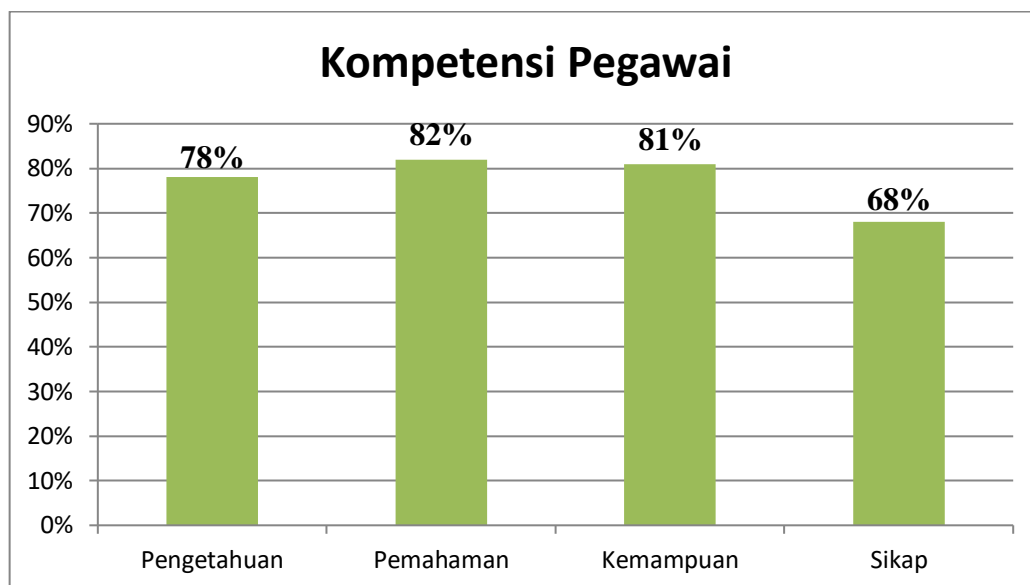
Kompetensi pegawai adalah suatu kegiatan pemberian layanan kepada yang mempunyai kepentingan tertentu berdasarkan standar. Data yang digunakan untuk mendeskripsikan kompetensi pegawai diperoleh dari kuesioner dengan 12 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi pegawai dalam penelitian ini yaitu: 1) pengetahuan, 2) pemahaman, 3) kemampuan, dan 4) sikap. Berdasarkan jawaban responden, diperoleh data sebagai dijelaskan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Kompetensi Pegawai

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1.	Pengetahuan	3643	4650	78%	Kompeten
2.	Pemahaman	3808	4650	82%	Kompeten
3.	Kemampuan	3764	4650	81%	Kompeten
4.	Sikap	3152	4650	68%	Cukup
Jumlah		14367	18600	77%	Kompeten
Rata-rata					

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan kriteria pada tabel 4.1 variabel kompetensi pegawai termasuk dalam kategori berkompeten dengan persentase 77%. Pada variabel deskriptif kompetensi pegawai, penilaian dilakukan dengan empat indikator, yaitu pengetahuan dengan skor riil 3643, pemahaman dengan skor riil 3808, kemampuan dengan skor riil 3764, dan sikap dengan skor riil 3152. Hasil distribusi jawaban responden mengenai kompetensi pegawai lebih jelas ditampilkan pada gambar berikut:



Gambar 4.1 Histogram Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

Sumber: Data diolah tahun 2020

Pada gambar 4.1 menunjukkan bahwa indikator pemahaman memiliki persentase skor tertinggi yaitu 82%, hal ini menunjukkan bahwa pegawai di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga telah mempunyai kecakapan atau kompetensi individu yang baik, hal ini diketahui dengan adanya pegawai perpustakaan memiliki tanggungjawab sesuai *jobdesk* yang diberikan. Sikap mendapatkan skor persentase terendah yaitu 68%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai masih melibatkan masalah pribadi ketika melayani pemustaka. Analisis deskriptif persentase per indikator variabel kompetensi pegawai akan dijelaskan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Kompetensi Pegawai

Interval	Kategori	Pengetahuan		Pemahaman		Kemampuan		Sikap	
		F	%	F	%	F	%	F	%
84% ≤ skor ≤ 100%	Sangat Kompeten	97	31%	128	41%	120	39%	19	6%

Interval	Kategori	Pengetahuan		Pemahaman		Kemampuan		Sikap	
		F	%	F	%	F	%	F	%
$68\% \leq$ skor \leq 84%	Kompeten	139	45%	148	48%	146	47%	105	34%
$52\% \leq$ skor \leq 68%	Cukup	71	23%	31	10%	39	13%	176	57%
$36\% \leq$ skor \leq 52%	Kurang Kompeten	2	1%	2	1%	3	1%	9	3%
$20\% \leq$ skor \leq 36%	Tidak Kompeten	1	0%	1	0%	2	1%	1	0%
Jumlah		310	100%	310	100%	310	100%	310	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020

Pada tabel 4.2 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator pengetahuan adalah sebanyak 97 responden dari 310 responden atau sebesar 31% menjawab dalam kategori sangat kompeten. Sedangkan sebanyak 139 dari 310 responden atau sebesar 45% menjawab dalam kategori kompeten. Sebanyak 71 dari 310 responden atau sebesar 23% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 2 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang kompeten, dan 1 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak kompeten.

Pada tabel 4.2 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator pemahaman adalah sebanyak 128 responden dari 310 responden atau sebesar 41% menjawab dalam kategori sangat kompeten. Sedangkan sebanyak 148 dari 310 responden atau sebesar 48% menjawab dalam kategori kompeten. Sebanyak 31 dari 310 responden atau sebesar 10% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 2 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang

kompeten, dan 1 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak kompeten.

Pada tabel 4.2 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator kemampuan adalah sebanyak 120 responden dari 310 responden atau sebesar 39% menjawab dalam kategori sangat kompeten. Sedangkan sebanyak 146 dari 310 responden atau sebesar 47% menjawab dalam kategori kompeten. Sebanyak 39 dari 310 responden atau sebesar 13% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 3 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang kompeten, dan 2 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori tidak kompeten.

Pada tabel 4.2 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator sikap adalah sebanyak 19 responden dari 310 responden atau sebesar 6% menjawab dalam kategori sangat kompeten. Sedangkan sebanyak 105 dari 310 responden atau sebesar 34% menjawab dalam kategori kompeten. Sebanyak 176 dari 310 responden atau sebesar 57% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 9 dari 310 responden atau sebesar 3% menjawab dalam kategori kurang kompeten, dan 1 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak kompeten.

2. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Perpustakaan

Data yang digunakan untuk mendeskripsikan fasilitas perpustakaan diperoleh dari kuesioner dengan 8 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur fasilitas perpustakaan dalam penelitian ini yaitu: 1) perabotan,

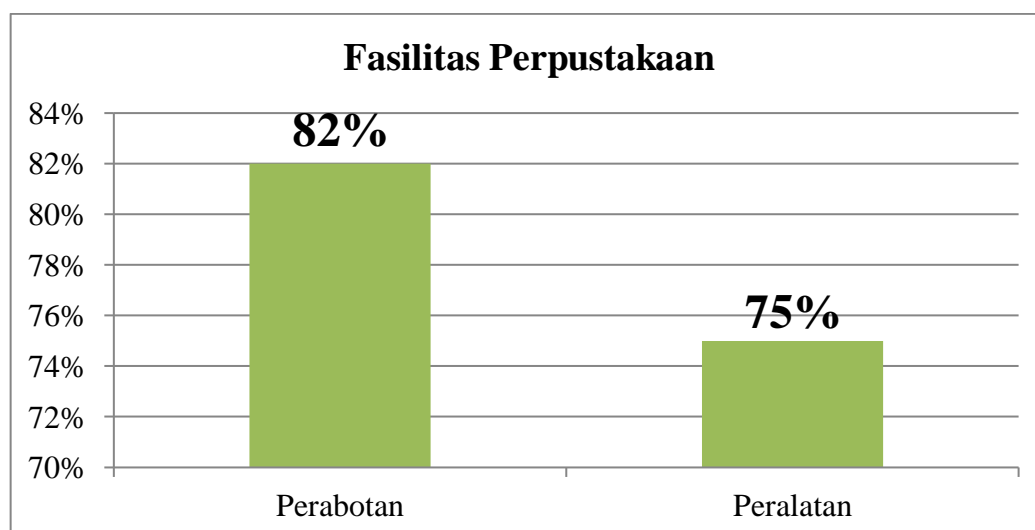
dan 2) peralatan. Berdasarkan jawaban responden, diperoleh data sebagai dijelaskan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Perpustakaan

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Keterangan
1.	Perabotan	6359	7750	82%	Lengkap
2.	Peralatan	3465	4650	75%	Lengkap
Jumlah		9824	12400	79%	Lengkap
Rata-rata					

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan kriteria pada tabel 4.3 variabel fasilitas perpustakaan termasuk dalam kategori lengkap dengan persentase 79%. Pada variabel deskriptif fasilitas perpustakaan, penilaian dilakukan dengan dua indikator, yaitu peralatan dengan skor riil 6359, dan perabotan dengan skor riil 3465. Hasil distribusi jawaban responden mengenai kompetensi pegawai lebih jelas ditampilkan pada gambar berikut:



Gambar 4.2 Histogram Variabel Fasilitas Perpustakaan (X2)

Sumber: Data diolah tahun 2020

Pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa indikator peralatan memiliki persentase skor tertinggi yaitu 82%, hal ini menunjukkan bahwa perabotan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga telah sudah tergolong lengkap untuk menunjang kegiatan pengunjung dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan seperti meja, kursi, rak buku dan loker tempat penyimpanan barang bawaan pengunjung. Sedangkan peralatan mendapatkan skor persentase terendah yaitu 75%. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga seperti komputer dan wifi dalam keadaan baik sehingga cukup mendukung aktivitas pemustaka dalam mencari literatur dan mengakses internet. Analisis deskriptif persentase per indikator variabel kompetensi pegawai akan dijelaskan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Fasilitas Perpustakaan

Interval	Kategori	Perabotan		Peralatan	
		F	%	F	%
$84\% \leq \text{skor} \leq 100\%$	Sangat Lengkap	103	33%	90	29%
$68\% \leq \text{skor} \leq 84\%$	Lengkap	173	56%	108	35%
$52\% \leq \text{skor} \leq 68\%$	Cukup	31	10%	93	30%
$36\% \leq \text{skor} \leq 52\%$	Kurang Lengkap	2	1%	18	6%
$20\% \leq \text{skor} \leq 36\%$	Tidak Lengkap	1	0%	1	0%
Jumlah		310	100%	310	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020

Pada tabel 4.4 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator perabotan adalah sebanyak 103 responden dari 310 responden atau sebesar 33% menjawab dalam kategori sangat lengkap. Sedangkan sebanyak 173 dari 310

responden atau sebesar 56% menjawab dalam kategori lengkap. Sebanyak 31 dari 310 responden atau sebesar 10% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 2 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang lengkap, dan 1 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak lengkap.

Pada tabel 4.4 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator peralatan adalah sebanyak 90 responden dari 310 responden atau sebesar 29% menjawab dalam kategori sangat lengkap. Sedangkan sebanyak 108 dari 310 responden atau sebesar 56% menjawab dalam kategori lengkap. Sebanyak 31 dari 310 responden atau sebesar 35% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 18 dari 310 responden atau sebesar 6% menjawab dalam kategori kurang lengkap, dan 1 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak lengkap.

3. Analisis Deskriptif Variabel Tata Ruang

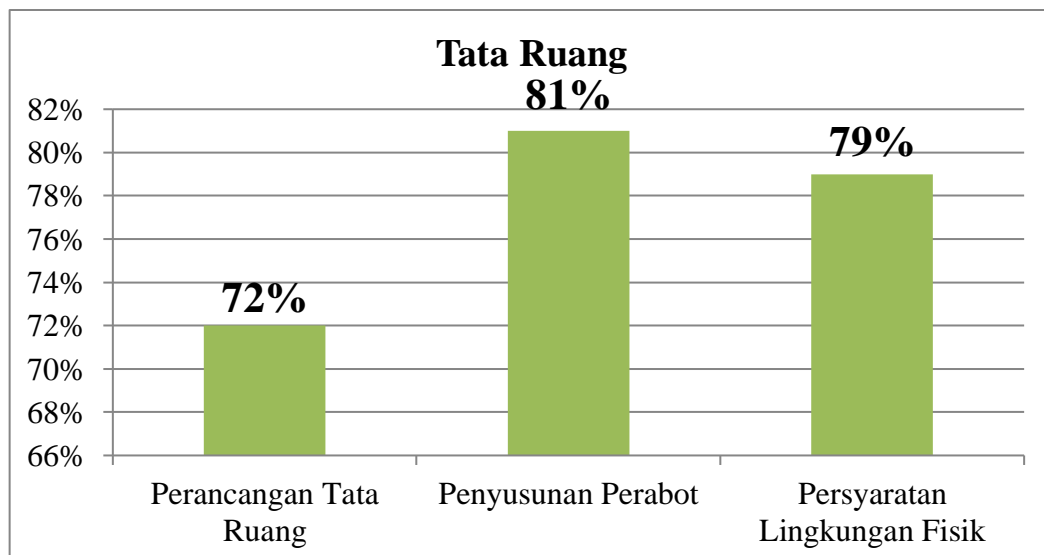
Data yang digunakan untuk mendeskripsikan tata ruang diperoleh dari kuesioner dengan 11 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tata ruang dalam penelitian ini yaitu: 1) perancangan tata ruang, 2) penyusunan perabot, dan 3) persyaratan lingkungan fisik. Berdasarkan jawaban responden, diperoleh data sebagai dijelaskan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Tata Ruang

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Keterangan
1.	Perancangan Tata Ruang	3353	4650	72%	Baik
2.	Penyusunan Perabot	3746	4650	81%	Baik
3.	Persyaratan Lingkungan Fisik	6149	7750	79%	Baik
Jumlah		13248	17050	78%	Baik
Rata-rata					

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan kriteria pada tabel 4.5 variabel tata ruang termasuk dalam kategori baik dengan persentase 78%. Pada variabel deskriptif tata ruang, penilaian dilakukan dengan tiga indikator, yaitu perancangan tata ruang dengan skor riil 3353, penyusunan perabot dengan skor riil 3746, persyaratan lingkungan fisik dengan skor riil 6149. Hasil distribusi jawaban responden mengenai kompetensi pegawai lebih jelas ditampilkan pada gambar berikut:



Gambar 4.3 Histogram Variabel Tata Ruang (X3)

Sumber: Data diolah tahun 2020

Pada gambar 4.3 menunjukkan bahwa indikator penyusunan perabot memiliki persentase skor tertinggi yaitu 81%, hal ini menunjukkan bahwa perabot di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga telah sudah tersusun dengan baik untuk memudahkan pengunjung dalam mencari koleksi buku. Sedangkan perancangan tata ruang mendapatkan skor persentase terendah yaitu 72%. Hal ini menunjukkan bahwa perancangan ruangan belum sesuai dengan jumlah pemustaka yang ada. Analisis deskriptif persentase per indikator variabel kompetensi pegawai akan dijelaskan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Tata Ruang

Interval	Kategori	Perancangan Tata Ruang		Penyusunan Perabot		Persyaratan Lingkungan Fisik	
		F	%	F	%	F	%
$84\% \leq \text{skor} \leq 100\%$	Sangat Baik	56	18%	99	32%	79	25%
$68\% \leq \text{skor} \leq 84\%$	Baik	115	37%	162	52%	184	59%
$52\% \leq \text{skor} \leq 68\%$	Cukup	127	41%	48	15%	44	14%
$36\% \leq \text{skor} \leq 52\%$	Kurang Baik	12	4%	1	0%	2	1%
$20\% \leq \text{skor} \leq 36\%$	Tidak Baik	0	0%	0	0%	1	0%
Jumlah		310	100%	310	100%	310	100%

Sumber: Data diolah tahun 2020

Pada tabel 4.6 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator perancangan tata ruang adalah sebanyak 56 responden dari 310 responden atau sebesar 18% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 115 dari 310 responden atau sebesar 37% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 127 dari 310 responden atau sebesar 41% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak

12 dari 310 responden atau sebesar 4% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 0 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak baik.

Pada tabel 4.6 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator penyusunan perabot adalah sebanyak 99 responden dari 310 responden atau sebesar 32% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 162 dari 310 responden atau sebesar 52% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 48 dari 310 responden atau sebesar 15% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 1 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 0 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak baik.

Pada tabel 4.6 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator persyaratan lingkungan fisik adalah sebanyak 79 responden dari 310 responden atau sebesar 25% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 184 dari 310 responden atau sebesar 59% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 44 dari 310 responden atau sebesar 14% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 2 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 1 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak baik.

4. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

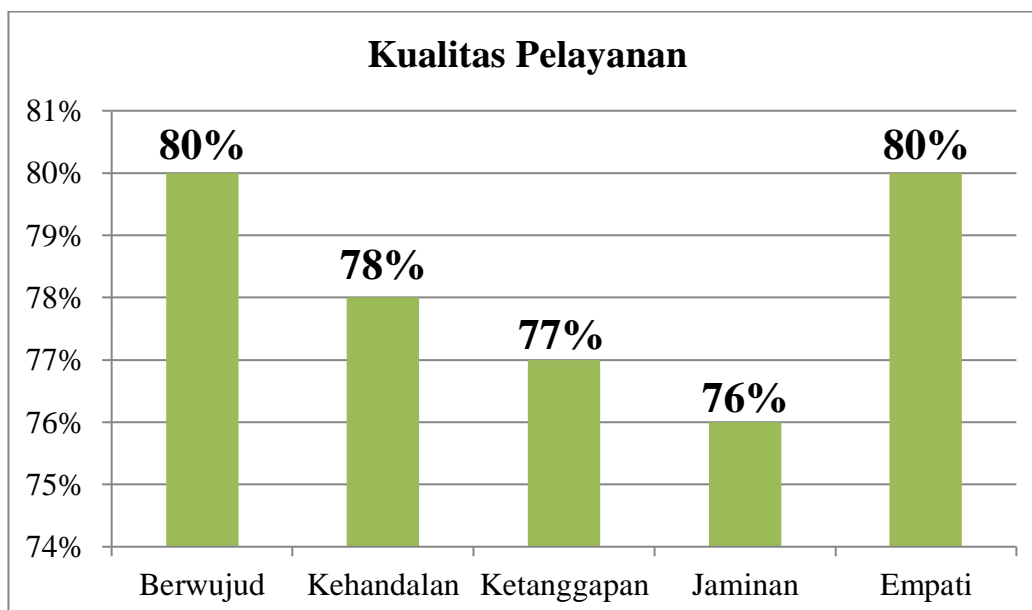
Data yang digunakan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan diperoleh dari kuesioner dengan 17 butir pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tata ruang dalam penelitian ini yaitu: 1) berwujud, 2) kehandalan, dan 3) ketanggapan, 4) jaminan, 5) empati. Berdasarkan jawaban responden, diperoleh data sebagai dijelaskan pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Ideal	Persentase Skor	Keterangan
1.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	4986	6200	80%	Baik
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	4836	6200	78%	Baik
3.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3567	4650	77%	Baik
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3540	4650	76%	Baik
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	3719	4650	80%	Baik
Jumlah		20648	26350	78%	Baik
Rata-rata					

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan kriteria pada tabel 4.7 variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 78%. Pada variabel deskriptif kualitas pelayanan, penilaian dilakukan dengan lima indikator, yaitu berwujud dengan skor riil 4986, kehandalan dengan skor riil 4836, ketanggapan dengan skor riil 3567, jaminan dengan skor riil 3540, dan empati dengan skor riil 3719. Hasil distribusi jawaban responden mengenai kompetensi pegawai lebih jelas ditampilkan pada gambar berikut:



Gambar 4.4 Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Data diolah tahun 2020

Pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa indikator berwujud dan empati memiliki persentase skor tertinggi yaitu 80%, hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sudah dijaga dan dirawat dengan baik serta pelayanan yang diberikan membuat pemustaka nyaman. Sedangkan jaminan mendapatkan skor persentase terendah yaitu 76%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum dilakukan secara tepat waktu serta loker penyimpanan belum menjamin keamanan barang yang dititipkan. Analisis deskriptif persentase per indikator variabel kompetensi pegawai akan dijelaskan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Deskriptif Persentase Per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval	Kategori	Berwujud		Kehandalan		Ketanggapan		Jaminan		Empati	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	$84\% \leq \text{skor} \leq$	Sangat Baik	113	36%	84	27%	63	20%	68	22%	76	25%

No	Interval	Kategori	Berwujud		Kehandalan		Ketanggaan		Jaminan		Empati	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	100%											
2	68% ≤ skor ≤ 84%	Baik	161	52%	174	56%	162	52%	162	52%	184	59%
3	52% ≤ skor ≤ 68%	Cukup	34	11%	49	16%	77	25%	76	25%	47	15%
4	36% ≤ skor ≤ 52%	Kurang Baik	2	1%	3	1%	6	2%	4	1%	3	1%
5	20% ≤ skor ≤ 36%	Tidak Baik	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%
Jumlah			310	100%	310	100%	310	100%	310	100%	310	100%

Pada tabel 4.8 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator berwujud adalah sebanyak 113 responden dari 310 responden atau sebesar 36% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 161 dari 310 responden atau sebesar 52% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 34 dari 310 responden atau sebesar 11% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 2 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 0 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak baik.

Pada tabel 4.8 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator kehandalan adalah sebanyak 84 responden dari 310 responden atau sebesar 27% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 174 dari 310 responden atau sebesar 56% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 49 dari 310 responden atau sebesar 16% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 3 dari

310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 0 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak baik.

Pada tabel 4.8 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator ketanggapan adalah sebanyak 63 responden dari 310 responden atau sebesar 20% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 162 dari 310 responden atau sebesar 52% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 77 dari 310 responden atau sebesar 25% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 6 dari 310 responden atau sebesar 2% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 2 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori tidak baik.

Pada tabel 4.8 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator jaminan adalah sebanyak 68 responden dari 310 responden atau sebesar 22% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 162 dari 310 responden atau sebesar 52% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 76 dari 310 responden atau sebesar 25% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 4 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 0 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak baik.

Pada tabel 4.8 menunjukkan persebaran jawaban responden pada indikator empati adalah sebanyak 76 responden dari 310 responden atau sebesar 25% menjawab dalam kategori sangat baik. Sedangkan sebanyak 184 dari 310 responden atau sebesar 59% menjawab dalam kategori baik. Sebanyak 47 dari 310 responden atau sebesar 15% menjawab dalam kategori cukup. Sebanyak 3 dari 310 responden atau sebesar 1% menjawab dalam kategori kurang baik, dan 0 dari 310 responden atau sebesar 0% menjawab dalam kategori tidak baik.

4.2.2 Analisis Regresi Berganda

Model analisis berganda digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS 22 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Analisis Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.460	2.967		1.503	.134					
Kompetensi Pegawai	.346	.056	.241	6.166	.000	.512	.332	.218	.820	1.220
Fasilitas Perpustakaan	.289	.090	.140	3.221	.001	.545	.181	.114	.660	1.516
Tata Ruang	.865	.068	.566	12.806	.000	.739	.591	.453	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh koefisien regresi untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 0,346, variabel fasilitas perpustakaan 0,289, variabel tata ruang 0,865 dan besarnya konstanta sebesar 4,460. Dari hasil analisis tersebut sehingga diperoleh persamaan regresi berganda maka diperoleh suatu model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,460 + 0,346KP + 0,289FP + 0,865TR + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta = 4,460

Apabila variabel kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang bernilai 0, maka kualitas pelayanan akan bernilai 4,460.

2. Koefisien $X_1 = 0,346$

Apabila variabel kompetensi pegawai mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan variabel fasilitas perpustakaan, dan tata ruang dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,346.

3. Koefisien $X_2 = 0,289$

Apabila variabel fasilitas perpustakaan mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan variabel kompetensi pegawai dan tata ruang dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,289.

4. Koefisien $X_3 = 0,865$

Apabila variabel tata ruang mengalami peningkatan sebesar satu poin, sedangkan variabel kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,865.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Suatu data penelitian dapat dikatakan normal melalui uji normalitas. Tujuan uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013:160). Untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (Sample K-S). Apabila nilai

probabilitas $> 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal. Berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS 22 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		310
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.00368248
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.039
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

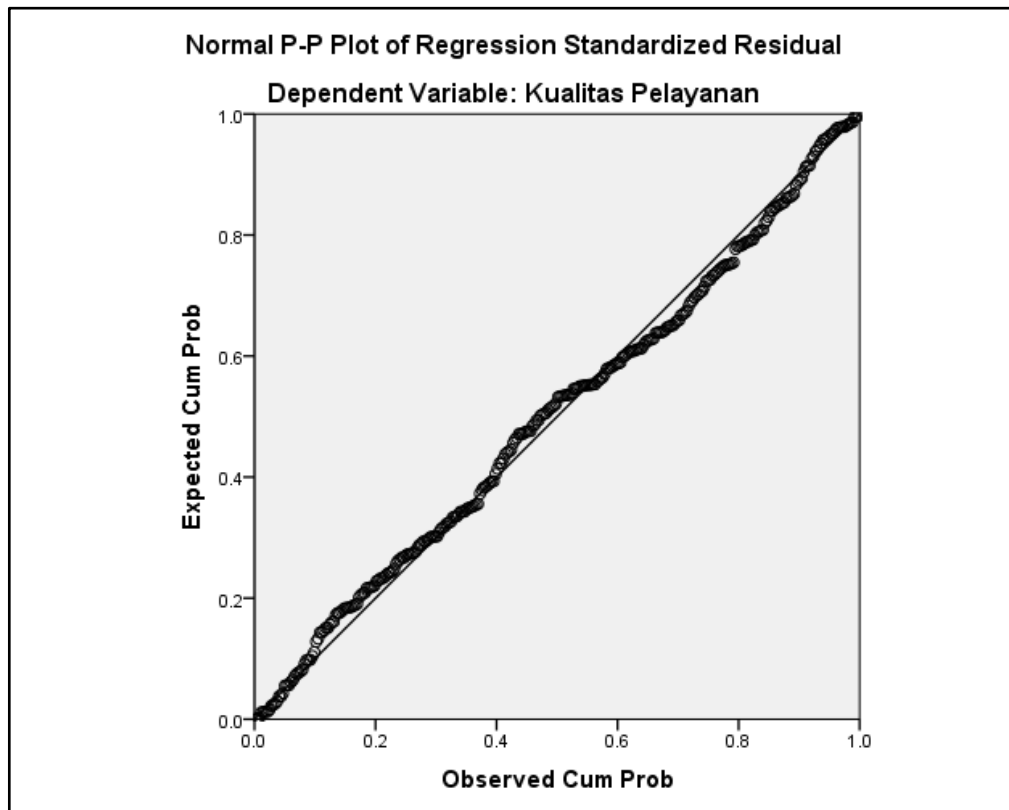
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah tahun 2020

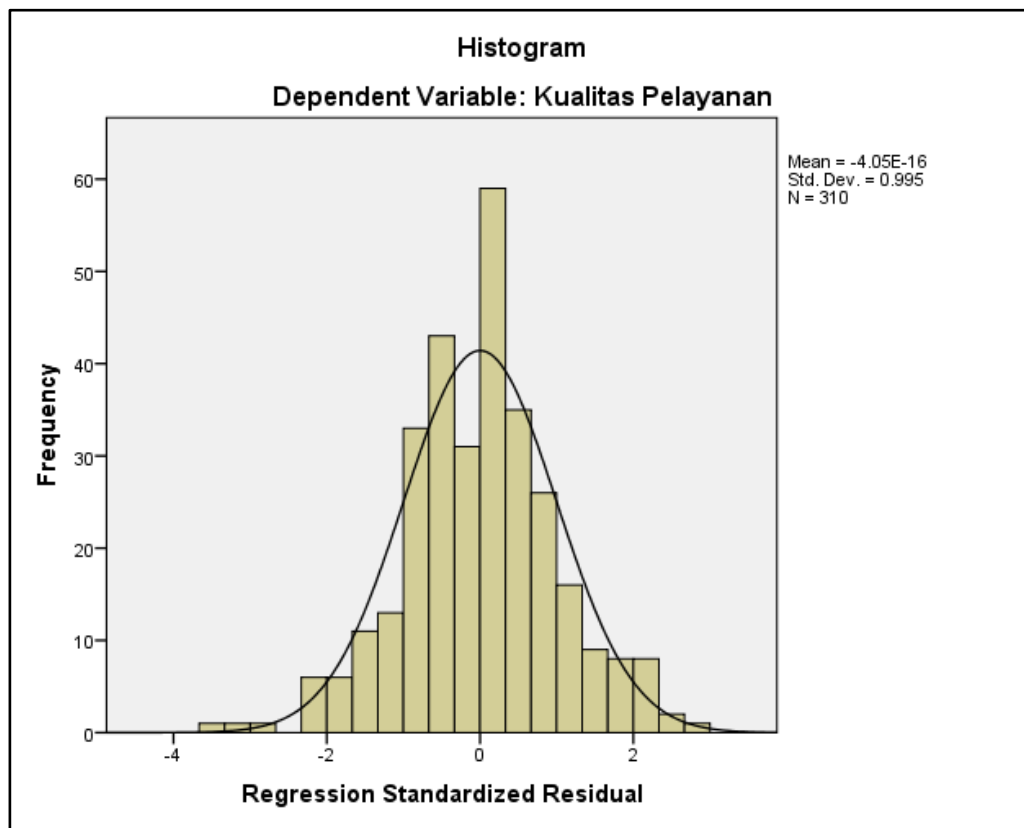
Dari hasil tabel 4.10 terlihat bahwa pada baris *Asymp. Sig. (2-tailed)* diperoleh signifikansi untuk variabel kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,200 atau probabilitas $> 0,05$ maka residual data penelitian ini berdistribusi normal.

Selain menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, analisis kenormalan data ini juga didukung dari *Plot of Regression Standardized Residual*. Apabila grafik yang diperoleh dari output IBM SPSS 22 ternyata titik-titik mendekati garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Grafik P-Plot yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot

Sumber: Data diolah tahun 2020



Gambar 4.6 Histogram

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan gambar grafik 4.5 dapat dilihat bahwa titik-titik distribusi terletak di sekitar garis lurus diagonal dan pada gambar 4.6 terlihat bahwa garis membentuk kurva lonceng terbalik, maka dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian berdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas menurut Ghozali (2013:166) yaitu, “Untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearitas* dengan taraf signifikansi $< 0,05$ ”. Adapun hasil uji linearitas tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas antara Y dan X1, X2, X3 (Anova Tabel)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Pegawai	Between Groups	(Combined) Linearity	6800.171	28	242.863	5.081	.000
		Linearity	5301.768	1	5301.768	110.916	.000
		Deviation from Linearity	1498.403	27	55.496	1.161	.270
	Within Groups		13431.816	281	47.800		
Total			20231.987	309			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Fasilitas Perpustakaan	Between Groups	(Combined) Linearity	7266.749	18	403.708	9.061	.000
		Linearity	6014.695	1	6014.695	134.998	.000
		Deviation from Linearity	1252.054	17	73.650	1.653	.051
	Within Groups		12965.238	291	44.554		
Total			20231.987	309			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Tata Ruang	Between Groups	(Combined) Linearity	11831.352	26	455.052	15.330	.000
		Linearity	11045.307	1	11045.307	372.094	.000
		Deviation from Linearity	786.045	25	31.442	1.059	.390
	Within Groups		8400.635	283	29.684		
Total			20231.987	309			

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai signifikansi pada kolom *Linearity* dari variabel kompetensi pegawai dengan variabel kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, variabel fasilitas perpustakaan dengan

variabel kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, dan variabel tata ruang dengan variabel kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri Salatiga masing-masing sebesar 0,000.

Hasil uji linearitas dapat juga dilihat dari *Deviation from linearity*. berdasarkan *Deviation from linearity* untuk data kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan sebesar $0,270 > 0,05$, nilai *Deviation from linearity* untuk data fasilitas perpustakaan dengan kualitas pelayanan sebesar $0,051 > 0,05$, dan nilai *Deviation from linearity* untuk data tata ruang dengan kualitas pelayanan sebesar $0,390 > 0,05$. Dengan demikian menunjukkan bahwa data penelitian membentuk garis linear, sehingga penggunaan analisis regresi linear berganda dapat dipertanggungjawabkan.

4.2.3.3 Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas disebutkan oleh Ghozali (2013:105) yaitu, “Untuk menguji apakah ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen”. Multikolinieritas dapat dilakukan dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Multikolinieritas tidak terjadi jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan VIF < 10 . Hasil uji multikolinieritas pengolahan data menggunakan IBM SPSS 22 sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kompetensi Pegawai	.820	1.220
	Fasilitas Perpustakaan	.660	1.516
	Tata Ruang	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dari tabel 4.12 diperoleh nilai VIF untuk variabel kompetensi pegawai (X1) sebesar 1,220, variabel fasilitas perpustakaan (X2) sebesar 1,516, dan variabel tata ruang (X3) sebesar 1,561. Dari hasil pengujian diperoleh nilai VIF untuk variabel kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang di bawah 10 atau < 10 . Uji melalui nilai toleransi variabel kompetensi pegawai sebesar 0,820, variabel fasilitas perpustakaan sebesar 0,660, dan variabel tata ruang sebesar 0,640. Dari hasil pengujian diperoleh nilai toleransi untuk variabel kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang di atas 0,1 atau $> 0,1$. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak ada multikolinearitas dalam regresi.

4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2013:139) menjelaskan tujuan uji heteroskedastisitas yaitu, “Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas, adalah uji *Glejser*. Jika nilai probabilitas

signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka dapat diindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji *Glejser* dengan menggunakan IBM SPSS 22 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji *Glejser*
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.246	1.895		2.240	.026
Kompetensi Pegawai	.019	.036	.034	.537	.592
Fasilitas Perpustakaan	-.003	.057	-.003	-.050	.961
Tata Ruang	-.028	.043	-.047	-.654	.513

a. Dependent Variable: Abs_RES
Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil uji *Glejser* dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi dari tiga variabel dependen $> 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.2.4 Uji Hipotesis

4.2.4.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan menurut Ghazali (2013:98) yaitu menunjukkan apakah semua variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Keputusan untuk menentukan apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

1. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $< 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Jika F_{hitung} signifikan pada taraf $>5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12495.604	3	4165.201	164.748	.000 ^b
	Residual	7736.383	306	25.282		
	Total	20231.987	309			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tata Ruang, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan perhitungan uji F dengan menggunakan IBM SPSS 22 diperoleh F_{hitung} sebesar 164,748 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ini berarti hipotesis (H_{a1}) yang menyatakan “Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga” **diterima**.

4.2.4.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dipaparkan oleh Ghozali (2013:98) yaitu digunakan untuk menunjukkan besarnya pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen tersebut. Keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai signifikansi $t_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Hasil uji t dapat dilihat dari tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.460	2.967		1.503	.134					
Kompetensi Pegawai	.346	.056	.241	6.166	.000	.512	.332	.218	.820	1.220
Fasilitas Perpustakaan	.289	.090	.140	3.221	.001	.545	.181	.114	.660	1.516
Tata Ruang	.865	.068	.566	12.806	.000	.739	.591	.453	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan perhitungan uji t dengan menggunakan IBM SPSS 22 diperoleh:

1. H_{a2} : Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

Koefisien regresi untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 0,346 yang diuji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 6,166$ dengan signifikansi 0,00. Karena nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_{a2}) diterima, artinya kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

2. Ha3 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

Koefisien regresi untuk variabel fasilitas perpustakaan sebesar 0,289 yang diuji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 3,221$ dengan signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_{a3}) diterima, artinya fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

3. Ha4 : Ada pengaruh positif dan signifikan antara tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

Koefisien regresi untuk variabel tata ruang sebesar 0,865 yang diuji keberartiannya dengan uji t diperoleh $t_{hitung} = 12,806$ dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti hipotesis (H_{a4}) diterima, artinya tata ruang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

4.2.4.3 Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Koefisien determinasi simultan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan dari hasil penelitian. Koefisien determinasi simultan (R^2) dikatakan kuat apabila R^2 mendekati, sebaliknya jika mendekati 0 maka R^2 akan semakin lemah variasi variabel bebas menerangkan variabel terikat.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang secara simultan terhadap kualitas pelayanan

di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, dapat diketahui berdasarkan nilai *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary*. Hasil koefisien determinasi simultan (R^2) pengolahan data menggunakan IBM SPSS 22 sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Koefisien Determinasi Simultan (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.786 ^a	.618	.614	5.028	.618	164.748	3	306	.000	2.240

a. Predictors: (Constant), Tata Ruang, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,614 dengan demikian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sebesar 61,4% dan sisanya 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.2.4.4 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas jika variabel lainnya, konstan terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel tersebut. Secara parsial kontribusi kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r^2)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.460	2.967		1.503	.134					
Kompetensi Pegawai	.346	.056	.241	6.166	.000	.512	.332	.218	.820	1.220
Fasilitas Perpustakaan	.289	.090	.140	3.221	.001	.545	.181	.114	.660	1.516
Tata Ruang	.865	.068	.566	12.806	.000	.739	.591	.453	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.17 besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sebesar $(0,332)^2 \times 100\% = 11,02\%$, pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sebesar $(0,181)^2 \times 100\% = 3,27\%$, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga sebesar $(0,591)^2 \times 100\% = 34,92\%$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tata ruang memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, variabel selanjutnya yaitu kompetensi pegawai dan fasilitas perpustakaan.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil olah data persamaan regresi menunjukkan persamaan $Y = 4,460 + 0,346KP + 0,289FP + 0,865TR + e$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga. Konstanta sebesar 4,460 berarti jika pengolahan koleksi, kompetensi pengelola

perpustakaan, dan fasilitas perpustakaan sebesar nol maka kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 4,460.

4.3.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis data yang dilakukan memperoleh hasil bahwa kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang berpengaruh secara langsung yang positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga. Ditunjukkan dengan hasil R^2 sebesar 0,614. Berdasarkan hasil tersebut, besar pengaruh secara simultan sebesar 61,4% dan sisanya 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya H_0 **diterima**. Sehingga kenaikan kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang akan mempengaruhi kenaikan kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

Adanya penerimaan H_0 yang berarti semakin baik kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang yang dimiliki suatu perpustakaan, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik pula. Sebaliknya apabila kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang yang dimiliki suatu perpustakaan dikatakan buruk, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan menurun.

Dalam menyediakan pelayanan perlu diperhatikan kebutuhan pelanggan agar mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2013:21), kebutuhan

pelanggan meliputi kebutuhan praktis yang dalam hal seperti fasilitas ataupun penataan ruang, dan kebutuhan emosional seperti sikap, perilaku, atau kompetensi pegawai pada unit pelayanan. Sejalan penelitian yang dilakukan oleh Guntara (2017:1) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa perpustakaan dikatakan berhasil apabila memiliki layanan yang berkualitas, hal itu dapat ditunjukkan dengan bagaimana sikap melayani yang akan mengakibatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan analisis deskriptif data penelitian, variabel kompetensi pegawai dalam kriteria kompeten dengan persentase 77%, sedangkan fasilitas perpustakaan dalam kriteria lengkap dengan persentase 79%, dan tata ruang dalam kriteria baik dengan persentase 78%. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam kategori baik, akan tetapi untuk semua variabel lebih ditingkatkan lagi agar mampu memberikan pelayanan secara optimal sehingga kepuasan pemustaka dapat tercapai. Karena keberhasilan suatu perpustakaan dapat diukur dengan pelayanan yang berkualitas. Hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

4.3.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang terdiri dari indikator pengetahuan, pemahaman, kemampuan, dan sikap berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji hipotesis yang dilakukan menunjukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara langsung

terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dengan nilai kontributif parsial sebesar 11,02%. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, nilai signifikansi dari variabel kompetensi pegawai $0,000 < 0,05$, yang berarti **Ha2 diterima**.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t_{hitung} 6,166. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penerimaan Ha2 yang berarti bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki atau dikuasai oleh pegawai perpustakaan, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik pula. Sebaliknya jika kompetensi yang dimiliki oleh pegawai perpustakaan buruk, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menjadi menurun. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai perpustakaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena kompetensi sangat penting untuk mendorong seorang pegawai bekerja lebih profesional. Sesuai pendapat Wibowo (2014:271) kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini meliputi penelitian yang dilakukan oleh Nartika Puspita Febriarti (2015) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen” menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, pengaruh parsial variabel kompetensi pegawai

terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,7%. Hasil penelitian lain dari Subagja (2019) menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif sebesar 54,3% terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian, variabel kompetensi pegawai tergolong dalam kriteria berkompeten dengan persentase 77%. Variabel kompetensi pegawai terdiri dari empat indikator yang pada masing-masing indikator memiliki kontribusi berbeda-beda terhadap variabel kualitas pelayanan, yaitu 78% untuk pengetahuan, 82% untuk pemahaman, 81% untuk kemampuan, dan 68% untuk sikap. Indikator yang mendapat persentase skor tertinggi adalah pemahaman. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki pemahaman yang baik akan tanggung jawab sesuai tugasnya. Selain itu pegawai juga memahami tata cara melayani sesuai standar operasional prosedur. Sedangkan sikap mendapat persentase skor terendah, dengan kriteria cukup. Hal ini menunjukkan sikap yang diberikan oleh pegawai masih melibatkan masalah pribadi dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan penjabaran diatas, sesuai dengan pendapat ahli, penelitian terdahulu dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi pegawai memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

4.3.3 Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan yang terdiri dari indikator perabotan dan peralatan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga. Pada

hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dengan nilai kontributif parsial sebesar 3,27%. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, nilai signifikansi dari fasilitas perpustakaan sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H_3 **diterima**.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t_{hitung} 3,221. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penerimaan H_3 menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas perpustakaan yang disediakan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka dan sebaliknya jika dalam menyediakan fasilitas perpustakaan buruk, maka kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka akan semakin buruk. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan fasilitas dapat menunjang seseorang dalam melakukan tugas dan pekerjaan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Achmad dkk (2012:14) bahwa, "Fasilitas merupakan asset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebegus apapun gedung perpustakaan itu dirancang apabila tidak di dukung dengan fasilitas yang memadai maka kurang berarti". Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini, meliputi penelitian yang dilakukan oleh Sefko Bintang Guntara (2017) dengan judul "Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan" menunjukkan bahwa ada pengaruh positif fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan, pengaruh parsial variabel fasilitas perpustakaan

terhadap kualitas pelayanan sebesar 10,89%. Hasil penelitian lain dari Saraswati (2019) menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif sebesar 10,3% terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian, variabel fasilitas perpustakaan tergolong dalam kriteria yang lengkap dengan persentase 79%. Variabel fasilitas perpustakaan terdiri dari dua indikator yang pada masing-masing indikator memiliki kontribusi berbeda-beda terhadap variabel kualitas pelayanan, yaitu 82% untuk perabotan, dan 75% untuk peralatan. Indikator yang mendapat persentase skor tertinggi adalah perabotan. Hal ini menunjukkan bahwa perabotan seperti meja dan kursi dalam kategori lengkap namun rak buku yang tersedia masih kurang karena banyak buku-buku yang berantakan di lantai dan belum diletakkan ditempat yang semestinya, sehingga perlunya penambahan rak buku. Sedangkan peralatan mendapat persentase skor dengan kriteria lengkap. Hal ini menunjukkan peralatan seperti komputer dan layanan wifi sudah disediakan sehingga dapat dimanfaatkan dengan maksimal namun di perpustakaan tersebut belum tersedia mesin fotokopi untuk menggandakan bagian pustaka yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjabaran diatas, sesuai dengan pendapat ahli, penelitian terdahulu dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas perpustakaan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

4.3.4 Pengaruh Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa tata ruang yang terdiri dari indikator perancangan tata ruang, penyusunan perabot, dan persyaratan lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga. Hal tersebut ditunjukkan dengan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa tata ruang perpustakaan berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dengan nilai kontributif parsial sebesar 34,92%. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, nilai signifikansi dari variabel tata ruang perpustakaan sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 **diterima**.

Hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 12,806. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa tata ruang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penerimaan H_0 menunjukkan bahwa semakin baik atau teraturnya tata ruang, maka kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka juga semakin baik dan sebaliknya jika pihak perpustakaan dalam melakukan penataan ruangan buruk, maka kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka akan semakin buruk juga. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tata ruang mampu meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan tata ruang diperlukan untuk membuat pengunjung merasa nyaman dan aman. Sesuai pendapat The Liang Gie (1982:160) “Tata ruang merupakan penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan bekerja bagi para pegawai”. Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini, meliputi penelitian yang dilakukan oleh Chotibul Umam (2018) dalam

penelitiannya yakni “Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo” menunjukkan bahwa ada pengaruh positif tata ruang terhadap kualitas pelayanan, pengaruh parsial variabel tata ruang terhadap kualitas pelayanan sebesar 22,27%. Hasil penelitian lain dari Nasekha (2017) menyatakan bahwa tata ruang berpengaruh positif sebesar 4,92% terhadap kualitas pelayanan.

Tata ruang merupakan variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka atau pengunjung perpustakaan menganggap kenyamanan ruang perpustakaan baik dari segi penyusunan perabotan, penyusunan peralatan maupun persyaratan lingkungan fisik merupakan hal yang paling penting yang harus diperhatikan dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian, variabel tata ruang perpustakaan tergolong dalam kriteria baik dengan persentase 78%. Variabel tata ruang perpustakaan terdiri dari tiga indikator yang pada masing-masing indikator memiliki kontribusi berbeda-beda terhadap variabel kualitas pelayanan, yaitu 72% untuk perancangan tata ruang, 81% untuk penyusunan perabot, dan 79% persyaratan lingkungan fisik. Indikator yang mendapat persentase skor tertinggi adalah penyusunan perabot. Indikator ini menunjukkan bahwa perabot seperti meja, kursi, dan rak buku sudah disusun dengan rapi dan membuat pemustaka nyaman saat di perpustakaan. Sedangkan perancangan tata ruang mendapat persentase skor terendah, dengan kriteria baik. Hal ini menunjukkan dalam

perancangan tata ruang antara ruang baca dan ruang pelayanan dapat dikatakan baik sehingga pemustaka leluasa dalam bergerak. Namun untuk perancangan tata ruang belum sesuai dengan jumlah pemustaka yang ada dan belum tersedianya denah serta petunjuk tata letak ruangan di perpustakaan.

Berdasarkan penjabaran diatas, sesuai dengan pendapat ahli, penelitian terdahulu dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel tata ruang memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpusakaan SMK Negeri 1 Salatiga, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kompetensi pegawai, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpusakaan SMK Negeri 1 Salatiga sebesar 0,614 atau 61,4%, sedangkan sisanya sebesar 38.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dengan nilai kontribusi parsial sebesar 11,02%. Jadi semakin meningkat kompetensi pegawai, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat. Sebaliknya, jika kompetensi pegawai menurun, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin menurun.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dengan nilai kontribusi parsial sebesar 3,27%. Jadi semakin meningkat fasilitas perpustakaan, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat.

Sebaliknya, jika fasilitas perpustakaan menurun, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin menurun.

4. Ada pengaruh positif dan signifikan antara tata ruang terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga dengan nilai kontribusi parsial sebesar 34,92%. Jadi semakin meningkat tata ruang, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin meningkat. Sebaliknya, jika tata ruang menurun, maka kualitas pelayanan perpustakaan juga semakin menurun.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan kompetensi pegawai di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga, masih perlu dioptimalkan lagi untuk kompetensinya, terutama mengenai sikap pegawai perpustakaan yang masih melibatkan masalah pribadi dalam melayani pemustaka. Sebaiknya pegawai perpustakaan tidak melibatkan masalah pribadi saat melayani pemustaka. Selain itu kepala perpustakaan dapat memberikan motivasi kepada pegawai agar memiliki kesadaran untuk memberikan bantuan kepada pengunjung. Saran untuk sekolah sebaiknya melakukan penambahan kuantitas pegawai sesuai teori yang ada. Dengan demikian diharapkan kompetensi yang dimiliki pegawai perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Berkaitan dengan fasilitas perpustakaan bahwa masih perlu ditingkatkan dan dilengkapi. Hendaknya sekolah perlu menambahkan mesin fotokopi agar memudahkan pemustaka menggandakan bagian buku yang dibutuhkan. Selain

itu perlu penambahan rak buku, sehingga buku-buku yang berantakan bisa di letakkan di rak agar lebih rapi. Dengan demikian diharapkan fasilitas yang tersedia dan memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan.

3. Berkaitan dengan tata ruang masih perlu ditingkatkan. Tata ruang dapat dirancang lebih luas lagi sesuai jumlah pemustaka yang ada sehingga ketika semua pemustaka membutuhkan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal tanpa adanya kendala seperti perpustakaan yang penuh. Selain itu perlu pemberian denah dan tata letak di perpustakaan. Sebaiknya penyusunan perabot lebih ditata dengan rapi dan teratur sehingga ruang perpustakaan tidak terkesan sempit. Dengan demikian diharapkan tata ruang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad dkk. (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Ali, M. (2013). *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Asriel, A. S., Armiami, & Frista, L. (2016). *Manajemen Kantor*. Jakarta: KENCANA.
- Bafadal, I. (2008). *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. (2016). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dwijosusilo, Kristyan & Fatah, Zaenal. (2017). "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan di Koperasi Karyawan Keluarga Besar Petrokimia Gresik (K3PG)". *Laporan Penelitian*. Surabaya: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo.
- Febriarti, N. P. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit. *Economic Education Analysis Journal, Volume 4 No. 1*, 141-150.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: UNDIP.
- Guntara, S. B. (2017). Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal, Volume 6 No. 3*, 973-986.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kiran, K. (2010). Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries. *Library Review, Vol. 59*, 261 - 273.
- Laksmi dkk. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Moenir, H. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. (1987). *Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Nasekha, F. (2017). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Siswa di Tata Usaha SMK NU 01 Kendal. *Economic Education Analysis Journal, Volume 3 No. 1*, 1-15.
- Pedramnia, S., Modiramani, P., & Ghanbarabadi, V. G. (2012). An Analysis of Service Quality in Academic Libraries Using LibQUAL Scale. *Library Management, Vol. 33*, 159 - 167.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 9. (2005)
- Purnawati, Diah Utari. (2016). "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Pengolahan Koleksi Pada Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 2 Semarang". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.
- Prastowo, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Saraswati, A. B. (2019). Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal, Volume 3 No. 1*, 1-15.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subagja, O. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurnal Sosial Humaniora, Volume 10 No. 2*, 67-74.

- Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Sutarno. (2006). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranada Media Group.
- The Liang Gie. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Umam, C. (2018). Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang, Kompetensi Pengelola, Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Sains Sosial dan Humaniora*.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi

SURAT IZIN OBSERVASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI
Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229
Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015
Laman: <http://fe.unnes.ac.id>, surel: fe@mail.unnes.ac.id

Nomor : B/18313/UN37.1.7/LT/2019
Hal : Permohonan Izin Observasi

09 Desember 2019

Yth. Kepala SMKN 1 Salatiga
Jl. Nakula Sadewa 1, Dukuh, Kec. Sidomukti, Kota Salatiga, Jawa Tengah 5

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Adam Kurnia Akbar
NIM : 7101416248
Program Studi : Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Semester : Gasal
Tahun akademik : 2019/2020
Topik observasi : Kualitas Pelayanan

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin observasi untuk penelitian awal skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 12 Desember 2019 s.d selesai.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

a.n. Dekan FE
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Dr. Kardoyo, M.Pd.
NIP 196205291986011001

Tembusan:
Dekan FE;
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 732 987 614 5

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-12-09 14:14:57)

Lampiran 2 Hasil Wawancara

I. HASIL WAWANCARA OBSERVASI AWAL DENGAN PEGAWAI PERPUSTAKAAN

Hari, Tanggal : Kamis, 9 Januari 2020

Waktu : 10.00 s.d 11.00 WIB

Tempat : Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

Narasumber : Ibu Istiningsih (Koordinator Perpustakaan)

P : Sebelumnya ini dengan Ibu Istiningsih nggih bu? Sebagai koordinator perpustakaan, benar nggih bu?

N : Iya mas.

P : Disini ada berapa jumlah pegawai perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga?

N : Untuk pegawai perpus itu hanya satu sebagai adminnya. Jadi satu koordinator, satu kepala, dan satu adminnya. Kemudian satu lagi sebagai teknisinya. Karena kita sudah ada perpus digital jadi disertai untuk perpus digital.

P : Untuk bagian pelayanan ada sendiri nggih bu?

N : Jadi untuk pelayanan karena pegawainya terbatas jadi ya adminisasi ya pelayanan ya sudah semuanya dibantu anak anak UP (Ujian Praktek).

P : Pelayanan apa saja yang diberikan untuk siswa?

N : Pelayanan pada umumnya seperti peminjaman buku, pengembalian buku, pelayanan buku-buku referensi. Kemudian juga layanan untuk internet, anak-anak bebas untuk menggali ilmu mencari di internet.

P : Tadi Ibu menyinggung mengenai perpustakaan digital ya bu. Itu perbedaannya dengan perpustakaan manual itu apa ya bu?

N : Kalo manual itu kan kita menyediakan buku-buku teks secara fisik, kalau digital kita secara buku yang maya. Jadi anak anak bisa mendownloadnya.

- P : Untuk keadaan fasilitasnya itu menurut Ibu sudah bisa dikatakan baik dan layak belum bu? Lengkap mboten bu?
- N : Ya layak. Bisa kalian lihat sendiri ya. Anak-anak bisa menggunakannya ya menurut saya nyaman. Lengkap tidaknya kan relatif mas. Kalau secara standar yang ukuran dari perpustakaan masih ada yang kurang gitu.
- P : Untuk pengecekan peralatan dilakukan berapa bulan sekali bu?
- N : Untuk perawatan kita rutin 6 bulan sekali. Karena kita mengambil momen saat tidak ada pelayanan langsung dengan siswa. Karena untuk pelayanan peminjaman dan pengembalian kita menggunakan sistem.
- P : Untuk penataan ruang, tata ruang disini menurut ibu berarti sudah nyaman nggih bu?
- N : Kalo secara pribadi sih belum puas, kita masih melihat ada beberapa hal yang terutama tata ruangnya belum srek. Karena nanti berkaitan dengan perabotan kantor. Sementara kita tidak sebebaskan kita ngatur sendiri. Jadi kita menunggu anggaran dari sekolah.
- P : Adakah kendala dari pegawai saat melakukan pelayanan bu?
- N : Selama ini tidak ada, selama internetnya jalan tidak ada. Kendalanya mungkin tadi karena pegawainya yang terbatas jadi untuk beberapa hal yang relatif lebih lama.
- P : Untuk peminjaman dan pengembalian kan menggunakan komputer. Lalu misalkan mati lampu bagaimana bu?
- N : Kalau mati lampu kita antisipasi dengan tetap kita bisa melayani pelayanan peminjaman atau pengembalian, tetapi kita tetap di manual dulu. Nanti setelah listrik hidup baru kita input.
- P : Kalau boleh nanti saya boleh minta dokumentasi untuk mengambil foto perpustakaanannya nggih bu..
- N : Iya mas silahkan.
- P : Saya rasa cukup pak pertanyaan dari saya. Terima kasih bu maaf mengganggu waktu Ibu. Saya mohon pamit pak.

Hari, Tanggal : Rabu, 26 Februari 2020
Waktu : 11.00 s.d 11.45 WIB
Tempat : Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga
Narasumber : Bapak Sutrisno (Unit Pelayanan)

- P : Saya mulai nggih pak, sebelumnya saya mau bertanya untuk latar belakang pendidikan tenaga/pegawai di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga.
- N : Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga memiliki dua tenaga. Satu kepala perpustakaan yaitu Bu Istiningsih itu sarjana non-pustakawan tapi plus pendidikan kepala perpustakaan. Jadi S1+ gitu ya. Kalau saya D2 Ilmu Kepustakaan melanjutkan S1 Kepustakaan di jurusan Ilmu Kepustakaan.
- P : Lalu untuk tugas sendiri itu misalnya untuk Bu Isti mengurus apa gitu pak?
- N : Bu Isti tentang kebijakan dan keuangan, kalau saya teknis dan pelayanan.
- P : Jadi Bapak sama Bu Isti bertanggung jawab ke Kepala Sekolah nggih pak?
- N : Iya langsung ke Kepala Sekolah karena struktur sekolah berdasarkan standarisasi perpustakaan, SNI Perpustakaan.
- P : Untuk yang membantu pelayanan disini kan siswa ya pak, itu satu bulan di rolling atau bagaimana dan berapa orang pak?
- N : Iya betul siswa, rata-rata 4 orang diambil dari jurusan Administrasi Perkantoran rata-rata kelas 11 tapi misal kelas 11 sudah sudah keluar magang baru kita ambilkan dari kelas 10 seperti itu.
- P : Oh iya pak kan saya baca struktur didepan itu tertera nama Pak Viktor nggih pak.
- N : Dulu sebelum kira-kira tahun 2009, itu kita dibawah kurikulum. Kebetulan kurikulumnya Pak Viktor. Tapi sekarang udah dibawah Pak Martana.
- P : Berarti Bapak bisa dikatakan mengurus semua nggih pak?

- N : Iya secara teknis saya, kalau Bu Isti kebijakan dan keuangan.
- P : Jadi saya skripsinya ambil Kualitas Pelayanan pak.
- N : Oh gitu monggo. Masnya bisa mampir ke web nya SMK Negeri 1 Salatiga disitu pilih yang perpustakaan kan ada sejarah singkat dll mas.
- P : Oh nggih pak, saya rasa cukup untuk wawancaranya pak. Terima kasih banyak sudah mau direpoti pak. Saya pamit pak.
- N : Tidak apa-apa mas, nggih monggo mas.

II. HASIL WAWANCARA OBSERVASI AWAL DENGAN PEMUSTAKA

Pedoman Wawancara

BERWUJUD

1. Menurut Saudara, fasilitas di perpustakaan apakah sudah lengkap dan memadai?
2. Apakah buku-buku di sana sudah lengkap menurut Saudara?

KEHANDALAN

3. Menurut Saudara, perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga apakah sudah bisa dikatakan baik?
4. Menurut Saudara pelayanan yang diberikan bagaimana?

KETANGGAPAN

5. Untuk tata letak bukunya apakah mudah untuk dipahami dan dicari?
6. Apakah pernah ada kendala saat dilayani di sana?

JAMINAN

7. Apakah kekurangan pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga?
8. Menurut Saudara hal apa yang harus diperbaiki agar Saudara puas dengan pelayanan di perpustakaan ini?

EMPATI

9. Untuk pegawai perpustakaan apakah sudah ramah kepada Saudara pada saat melakukan pelayanan?
10. Apakah pegawai bersedia menerima masukan dan keluhan apabila melakukan kesalahan?

Jawaban Wawancara

Responden 1

Nama : Nanda Eksi A.

Kelas : XI

Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Belum memadai karena wifi yang diberikan sangat terbatas dan meja kursinya pun sedikit.
2. Belum karena banyak materi pelajaran yang tidak tertera dalam buku yang ada di perpustakaan.
3. Menurut saya belum baik, karena perpustakaan di SMK Negeri 1 Salatiga dijadikan tempat pelarian siswa dari pelajaran yang menurutnya itu membosankan.
4. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi ditambah keramahannya.
5. Tidak, karena banyak yang tidak ditata sesuai letak bukunya.
6. Pernah, saat peminjaman buku tahunan.
7. Meja kursi yang terlalu sedikit. Karena pernah waktu banyak jam kosong, perpustakaan ramai enggak cukup sampai diluar perpustakaan.
8. Pelayanan harus ramah dan fasilitas atau perlengkapan memadai.
9. Belum karena petugasnya menggunakan bahasa jawa.
10. Tidak, karena jika kita mengeluh kita malah yang disalahkan.

Responden 2

Nama : Febri Fajar Kurnianingsih

Kelas : XI

Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Kurang memadai.
2. Tidak terlalu tahu, karena sulit untuk mencari buku-bukuyang ada di perpustakaan karena buku-bukunya susah untuk di cari.
3. Kurang sedikit baik.
4. Sudah lumayan baik.
5. Kurang mudah dipahami karena belum runtut dan masih acak-acak.
6. Ada, yaitu petugasnya kurang ramah.
7. Petugasnya kurang ramah, dan kurangantisipasi dalam mencari buku yang kita cari.
8. Tempat membaca di buat semenarik mungkin, sehingga dapat menarik murid-murid untuk membaca dan banyak-banyakin buku yang baru saja rilis supaya tidak ketinggalan jaman.
9. Kurang sedikit ramah.
10. Bersedia

Responden 3

Nama : Syahwa Putriyani

Kelas : XII

Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Sudah lengkap dan memadai.
2. Sudah lengkap, hanya saja kurang update jika masalah buku fiksi.
3. Baik.
4. Cukup Baik, pelayanan sudah diberikan dengan cukup baik hanya saja kurang cepat dalam melakukan pelayanan hingga dapat menimbulkan antri yang cukup panjang. Tapi ini mungkin ini didasari oleh yang menjaga sisiwa UP dari SMK sendiri.
5. Mungkin cukup sulit mencari karena, terkadang masih ada buku yang dikembalikan tidak sesuai di bagian lemarinya, tapi itu hanya beberapa saja.
6. Tidak ada.
7. Pelayanan yang kurang cepat.
8. Pelayanannya lebih cepat dan tepat, update buku-buku fiksi terbaru.
9. Ramah.
10. Bersedia.

Responden 4

Nama : Nur Laila Ariyanik

Kelas : XI

Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Menurut saya sudah cukup lengkap. Banyak fasilitas disana yang disediakan untuk para siswa pengunjung perpustakaan. Tapi terkadang pengunjung kekurangan kursi tempat duduk.
2. Belum, menurut saya buku-buku disana masih kurang lengkap. Saya dan teman saya saat kelas X diberikan 5-6 buku paket dengan satu buku untuk dua orang. Buku-buku tersebut tidak dapat dibawa pulang sehingga harus dikembalikan ke perpustakaan dikarenakan jumlahnya yang terbatas dan bergantian dengan siswa-siswi kelas lain.
3. Ya, menurut saya baik.
4. Pelayanan yang diberikan sudah baik.
5. Belum, karena masih ada buku-buku yang tidak tertata rapi sesuai tempatnya.
6. Ya, pernah terkadang karena petugas perpustakaan dibantu siswa SMK 1 sendiri dan sistem berubah-ubah petugasnya dan masih berlatih jadi mereka terkadang masih kurang efektif dalam melayani.
7. Terkadang petugas kurang memperhatikan masalah pencatatan buku pinjaman sehingga banyak buku yang hilang.

8. Hal yang harus diperbaiki adalah tambahan untuk kursi pengunjung, buku-buku dilengkapi seperti tambahan buku cerita, novel, dan fiksi non fiksi dan lainnya. Kemudian ketelitian petugas dalam pencatatan buku pinjaman agar tidak terjadi terjadi kehilangan buku. Dan penataan buku lebih diperhatikan agar terjadi penumpukan buku yang tidak tertata rapi yang tidak sesuai dengan tempatnya.
9. Ya sudah ramah dalam pelayanan.
10. Ya, mereka sangat menerima masukan dan keluhan pengunjung jika ada kesalahan.

Responden 5

Nama : Meiysa R

Kelas : XII

Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Belum.
2. Belum.
3. Baik.
4. Cukup bagus.
5. Mudah.
6. Tidak.
7. Jenis bukunya kurang banyak dan kurang update.
8. Perbanyak jenis buku dan perluas tempat.
9. Sudah.
10. Gak tau.

Responden 6

Nama : Silvi Istatik

Kelas : X

Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Sudah.
2. Belum.
3. Iya, sudah.
4. Baik.
5. Sangat mudah.
6. Tidak.
7. Petugas lebih memperhatikan pengunjung perpustakaan jika pengunjung membutuhkan sesuatu..
8. Keramahan petugas seharusnya lebih baik.
9. Ada yang tidak.
10. Bersedia.

Responden 7

Nama : Wafiyya Inas S.

Kelas : X

Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Menurut saya fasilitas yang masih kurang adalah rak buku.
2. Menurut saya sudah lengkap tetapi jumlahnya hanya sedikit.
3. Iya.
4. Cukup baik dan ramah.
5. Iya.
6. Kalau saya pribadi belum pernah ada kendala yang saya alami.
7. Saya kurang tau.
8. Harus lebih teliti dan tepat.
9. Iya petugasnya memang ramah.
10. Kalau itu saya kurang tau.

Responden 8

Nama : Nanda Siti Yulaekah

Kelas : XII

Jurusan : BO

Jawaban:

1. Alhamdulillah sudah.
2. Belum.
3. Alhamdulillah sudah baik.
4. Kurang, sebab yang melayani belum tau letak buku yang dicari.
5. Tidak masih bingung bila mencari buku.
6. Ada, petugas tidak tau buku yang dimaksud dan buku tidak sesuai dengan letaknya.
7. Kurangnya pengetahuan tentang letak buku.
8. Letak buku yang sesuai, buku diperbanyak khususnya novel terbaru.
9. Terkadang.
10. Belum tau, sebab belum pernah memberikan keluhan secara langsung kepada petugas.

Responden 9

Nama : Anastasia Putri Setiawati

Kelas : XII

Jurusan : BO

Jawaban:

1. Fasilitas di perpustakaan belum memadai contohnya belum adanya buku pelajaran yang dibutuhkan untuk kegiatan belajar mengajar.
2. Belum lengkap.
3. Menurut saya untuk perpustakaan cukup baik tapi akan lebih lagi diberi buku bacaan seperti novel supaya siswa dan siswinya tidak hanya membaca buku pelajaran tetapi juga buku bacaan yang lain.
4. Menurut saya pelayanan di perpustakaan sudah baik.
5. Untuk tata letak menurut saya sulit untuk dipahami dan dicari karena keadaan tata letak yang masih berantakan dan masih banyak buku yang diletakkan tidak sesuai tempatnya.
6. Tidak ada kendala.
7. Buku yang kurang lengkap dan kurang rapi, lcd yang tidak bisa digunakan untuk KBM, lampu belajar yang mati.
8. Buku yang disana seharusnya disediakan lebih lengkap lagi dan yang disediakan tidak hanya buku pelajaran tapi juga novel.
9. Untuk petugas menurut saya sudah cukup ramah.
10. Bersedia.

Responden 10

Nama : Fatikhatun Nikmah

Kelas : XII

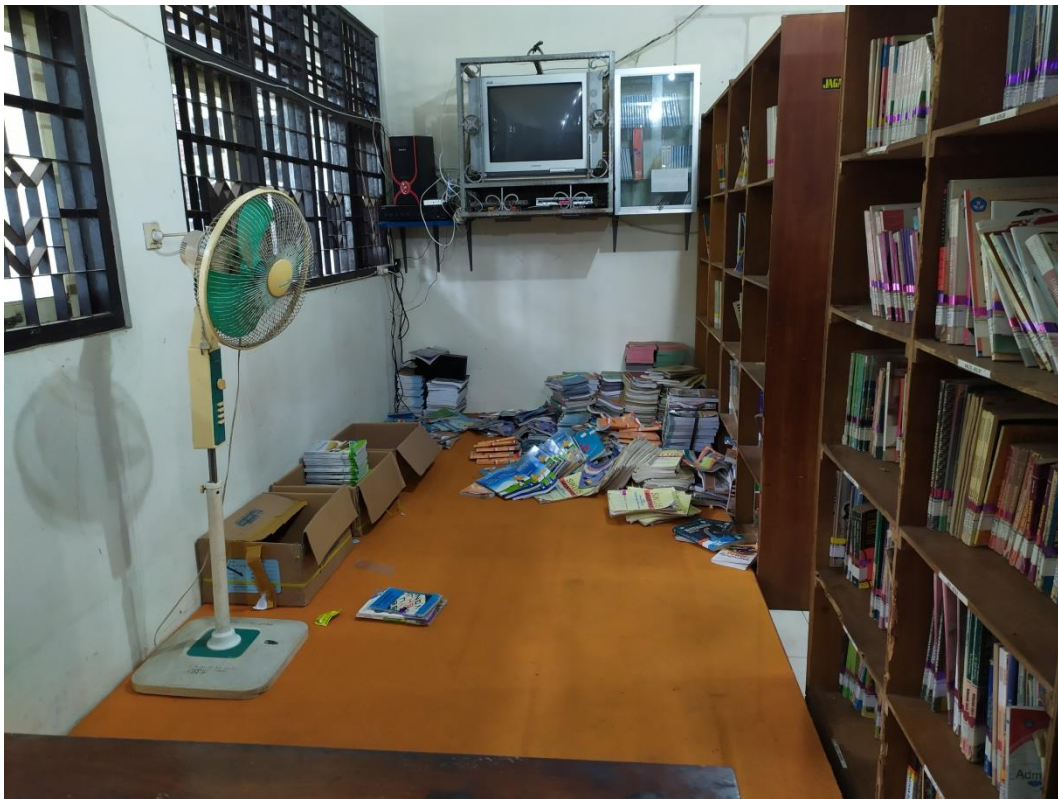
Jurusan : OTKP

Jawaban:

1. Untuk fasilitas masih kurang.
2. Belum.
3. Belum 100%.
4. Kurang memuaskan.
5. Untuk tata letak atau pengarsipannya sudah sangat memuaskan.
6. Pernah.
7. Petugasnya masih leda lede, dan kerja sama dengan siswa UP masih kurang.
8. Karena petugas terdiri dari pegawai dan siswa praktik maka untuk meningkatkan pelayanan bisa dengan pelatihan sebelum praktik, sosialisasi, dan untuk kerja sama dengan yang lain agar bisa melakukan adaptasi dengan tepat.
9. Untuk petugas kurang ramah,
10. Bersedia, karena saya sudah pernah mengalaminya.

Lampiran 3 Dokumentasi Observasi Awal







Lampiran 4 Data Awal Observasi

LEMBAR OBSERVASI AWAL KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA

Nama :

Kelas :

Absen :

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas di atas.
2. Bacalah terlebih dahulu pernyataan dengan teliti.
3. Di bawah ini telah disediakan angket dengan beberapa alternatif jawaban.
4. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia.
5. Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
6. Jawaban dari angket ini tidak akan mempengaruhi nilai siswa.

Keterangan:

SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

II. Aspek Pertanyaan Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
Reability (Reabilitas)						
1.	Pegawai perpustakaan sigap dalam mencari koleksi buku yang diperlukan siswa					
2.	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga tidak terjadi antrean					
Tangible (Berwujud)						
3.	Perpustakaan memiliki ruang baca yang nyaman dan tenang					
4.	Fasilitas di perpustakaan dalam keadaan lengkap					

5.	Semua fasilitas di perpustakaan berfungsi dengan baik					
Responsiviness (Respon/ Ketanggapan)						
6.	Pegawai perpustakaan segera membantu siswa apabila siswa mengalami kesulitan					
7.	Pegawai merespon dengan terbuka semua keluhan siswa					
Assurance (Jaminan)						
8.	Perpustakaan buka dan tutup tepat waktu					
9.	Perpustakaan memiliki ruang baca yang luas sehingga cukup untuk semua siswa					
10.	Loker penyimpanan di perpustakaan dapat menyimpan barang-barang siswa dengan aman					
Emphaty (Empati)						
11.	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah kepada siswa					
12.	Pegawai perpustakaan melakukan pelayanan dengan sopan dan santun					

Lampiran 5 Perhitungan Data Awal Observasi

Data Angket Observasi Kualitas Pelayanan SMK Negeri 1 Salatiga

Res pon den	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
R1	TS	TS	SS	TS	S	RR	RR	STS	TS	TS	TS	RR
R2	TS	RR	S	TS	RR	TS	TS	S	RR	TS	TS	S
R3	RR	RR	RR	RR	RR	RR	RR	RR	S	RR	RR	TS
R4	RR	TS	TS	RR	STS	TS	RR	S	TS	STS	TS	S
R5	RR	TS	S	TS	RR	TS	RR	RR	RR	TS	STS	TS
R6	STS	STS	TS	TS	TS	TS	TS	STS	TS	STS	TS	STS
R7	TS	RR	STS	TS	TS	RR	RR	RR	TS	STS	RR	STS
R8	RR	RR	STS	TS	RR	TS	S	S	RR	TS	STS	TS
R9	TS	RR	TS	RR	TS	RR	RR	RR	TS	STS	TS	STS
R10	STS	RR	RR	TS	STS	TS	RR	S	RR	TS	S	RR
R11	RR	RR	RR	RR	TS	TS	S	STS	STS	TS	STS	S
R12	TS	STS	TS	TS	RR	RR	RR	TS	RR	S	S	TS
R13	TS	STS	STS	STS	TS	STS	RR	S	RR	RR	S	TS
R14	RR	TS	TS	S	TS	TS	TS	TS	TS	TS	S	S
R15	TS	RR	STS	TS	RR	RR	S	RR	TS	TS	STS	S
R16	TS	TS	RR	TS	S	TS	TS	S	TS	RR	TS	TS
R17	S	TS	RR	TS	RR	TS	RR	TS	TS	TS	RR	TS
R18	RR	RR	STS	RR	TS	TS	TS	TS	TS	TS	TS	TS
R19	TS	S	RR	S	RR	TS	RR	RR	RR	TS	S	RR
R20	STS	RR	RR	TS	TS	STS	TS	S	TS	RR	TS	S
R21	RR	RR	RR	S	TS	STS	S	RR	RR	STS	TS	TS
R22	TS	TS	RR	TS	RR	TS	TS	STS	TS	S	TS	TS
R23	TS	TS	TS	TS	TS	S	S	S	S	TS	RR	RR
R24	SS	STS	STS	TS	TS	TS	TS	S	TS	TS	TS	S
R25	TS	RR	TS	TS	RR	TS	RR	S	RR	STS	TS	TS
R26	STS	STS	RR	RR	RR	TS	S	S	TS	RR	RR	STS
R27	RR	TS	TS	RR	STS	S	RR	RR	TS	TS	TS	TS
R28	RR	RR	RR	RR	RR	RR	RR	RR	RR	RR	TS	S
R29	TS	TS	RR	STS	RR	TS	TS	TS	TS	S	S	TS
R30	TS	S	RR	RR	TS	RR	TS	RR	STS	STS	TS	TS

Distribusi Jawaban Responden												
Kriteria	1		2		3		4		5		6	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
STS	4	13%	5	17%	6	20%	2	7%	3	10%	3	10%
TS	14	47%	10	33%	8	27%	16	53%	12	40%	17	57%
RR	10	33%	13	43%	13	43%	9	30%	13	43%	8	27%
S	1	3%	2	7%	2	7%	3	10%	2	7%	2	7%
SS	1	3%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%

Distribusi Jawaban Responden												
Kriteria	7		8		9		10		11		12	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
STS	0	0%	4	13%	2	7%	7	23%	1	3%	4	13%
TS	10	33%	5	17%	16	53%	14	47%	15	50%	14	47%
RR	14	47%	10	33%	10	33%	6	20%	8	27%	4	13%
S	6	20%	11	37%	2	7%	3	10%	6	20%	8	27%
SS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabulasi Angket Observasi Awal

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
R1	2	2	5	2	4	3	3	1	2	2	2	3
R2	2	3	4	2	3	2	2	4	3	2	2	4
R3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
R4	3	2	2	3	2	2	3	4	2	1	2	4
R5	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	1	2
R6	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
R7	4	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	1
R8	3	3	1	2	3	2	4	4	3	2	1	2
R9	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1
R10	1	3	3	2	1	2	3	4	3	2	4	3
R11	3	3	3	3	2	2	4	1	1	2	1	4
R12	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2

R13	2	1	1	1	2	1	3	4	3	3	4	2
R14	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4
R15	2	3	1	2	3	3	4	3	2	2	1	4
R16	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2
R17	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
R18	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
R19	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3
R20	1	3	3	2	2	1	2	4	2	3	2	4
R21	3	3	3	4	2	1	4	3	3	1	2	2
R22	2	2	3	2	3	2	2	1	2	4	2	2
R23	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3
R24	5	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4
R25	2	3	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2
R26	1	1	3	3	3	2	4	4	2	3	3	1
R27	3	2	2	3	1	4	3	3	2	2	2	2
R28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
R29	2	2	3	1	3	2	2	2	2	4	4	2
R30	2	4	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2
Persentase	48.67	48.00	49.33	48.67	50.00	46.00	57.33	58.67	48.00	43.33	48.67	50.67
Rata-rata	49.78%											

Interval Persen	Kriteria
84% < %Skor ≤ 100%	Sangat Tinggi
68% < %Skor ≤ 84%	Tinggi
52% < %Skor ≤ 68%	Cukup
36% < %Skor ≤ 52%	Rendah
20% < %Skor ≤ 36%	Sangat Rendah

Rerata Jawaban Responden

No.	Pernyataan (Kualitas Pelayanan)	Persentase	Keterangan
1	Pegawai perpustakaan sigap dalam mencari koleksi buku yang diperlukan siswa	48.67	Rendah
2	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga tidak terjadi antrean	48.00	Rendah
3	Perpustakaan memiliki ruang baca yang nyaman dan tenang	49.33	Rendah
4	Fasilitas di perpustakaan dalam keadaan lengkap	48.67	Rendah
5	Semua fasilitas di perpustakaan berfungsi dengan baik	50.00	Rendah
6	Pegawai perpustakaan segera membantu siswa apabila siswa mengalami kesulitan	46.00	Rendah
7	Pegawai merespon dengan terbuka semua keluhan siswa	57.33	Rendah
8	Perpustakaan buka dan tutup tepat waktu	58.67	Rendah
9	Perpustakaan memiliki ruang baca yang luas sehingga cukup untuk semua siswa	48.00	Rendah
10	Loker penyimpanan di perpustakaan dapat menyimpan barang-barang siswa dengan aman	43.33	Rendah
11	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah kepada siswa	48.67	Rendah
12	Pegawai perpustakaan melakukan pelayanan dengan sopan dan santun	50.67	Rendah
Jumlah rata-rata		49.78%	Rendah

Lampiran 6 Daftar Responden Observasi Awal

No.	Nama Responden	Kelas	Jurusan
1.	Siti Yulianti	XII	Tata Busana
2.	Avindha Ayuk Noviyana	XII	Tata Busana
3.	Mala Setyawati	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
4.	Fitra Ariyanti	XII	Tata Busana
5.	Meiysa R.	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
6.	Aqilla Nur Anugraheni	XII	Tata Busana
7.	Syahwa Putriyani	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
8.	Nanda Siti Yulaekah	XII	Tata Boga
9.	Anastasia Putri Setiawati	XII	Tata Boga
10.	Anjar Pratiwi	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
11.	Siti Halimah	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
12.	Ratnasari	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
13.	Vina Mariska	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
14.	Nanda Eksi Alfionita	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
15.	Febri Fajar K.	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
16.	Shifa Azza Mukhmila	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
17.	Risma Anggita. W	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
18.	Nur Lailatus Sa'diyah	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
19.	Azzahra Laily Mahroza	XI	Pemasaran
20.	Nur Laila Ariyanik	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
21.	Lindung Alfira	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
22.	Aulia Chintya Afriza	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
23.	Anisa Nur Fitriyani	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
24.	Faizah	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
25.	Jayanti Putri Kinasih	X	Pemasaran
26.	Syabrina Febiyola	X	Tata Boga
27.	Wafiyya Inas S.	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
28.	Silvi Istatik	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
29.	Sofi Nur Arini	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
30.	Devi Yuniar Amalia	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI
Gedung L1, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang - 50229
Telepon +6224-8508015, Faksimile +6224-8508015
Laman: <http://fe.unnes.ac.id>, surel: fe@mail.unnes.ac.id

Nomor : B/4590/UN37.1.7/LT/2020 17 April 2020
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala SMK Negeri 1 Salatiga
Jl. Nakula Sadewa 1, Kec. Sidomukti, Kota Salatiga 50722

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Adam Kurnia Akbar
NIM	: 7101416248
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Semester	: Genap
Tahun akademik	: 2019/2020
Judul	: Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan, dan Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMK Negeri 1 Salatiga

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 27 April 2020 s.d selesai.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.


 a.n. Dekan FE
 Wakil Dekan Bid. Akademik,
 Dr. Kardoyo, M.Pd.
 NIP-196205291986011001

Tembusan:
Dekan FE;
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 298 667 530 8

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2020-04-20 16:00:16)

KISI-KISI UJI COBA PENELITIAN

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN, DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	Jumlah Soal
1.	Kompetensi Pegawai (X1)	Pengetahuan	1. Mengetahui jenis koleksi buku 2. Mengetahui keluhan dari pengunjung 3. Mengetahui semua prosedur pelayanan	3
		Pemahaman	4. Memiliki tanggungjawab sesuai <i>jobdesk</i> 5. Memahami tata cara melakukan pelayanan sesuai SOP 6. Memahami keinginan pengunjung	3
		Kemampuan	7. Menguasai penggunaan peralatan dan perlengkapan kerja 8. Mampu berkomunikasi dengan baik 9. Memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan	3
		Sikap	10. Bersikap sopan dan santun dalam melayani pengunjung 11. Memberikan informasi yang jelas tentang pembuatan kartu anggota perpustakaan sekolah 12. Tidak melibatkan masalah pribadi ketika memberikan pelayanan	3
2.	Fasilitas Perpustakaan (X2)	Perabotan	13. Meja baca dan kursi memiliki kondisi yang baik 14. Meja baca dan kursi tersedia dengan lengkap 15. Tersedia rak buku yang sesuai dengan jumlah buku 16. Rak buku memiliki tinggi yang dapat dijangkau oleh pengunjung perpustakaan 17. Meja pelayanan memiliki tata letak yang strategis dan rapi	5
		Peralatan	18. Perpustakaan dilengkapi dengan komputer & wifi 19. Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas fotokopi 20. Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas AC/kipas angin	3
3.	Tata	Perancangan	21. Penyusunan antara ruang baca	3

	Ruang (X3)	Tata Ruang	dengan ruang pelayanan sudah baik 22. Perancangan tata ruang perpustakaan sudah sesuai dengan jumlah pengunjung 23. Terdapat denah dan petunjuk tata letak ruangan	
		Penyusunan Perabot	24. Penyusunan rak buku memudahkan dalam mencari koleksi 25. Penyusunan perabot seperti rak buku, loker, meja, kursi, komputer, dll rapi dan nyaman 26. Penyusunan perabot seperti meja, kursi, komputer, ATK, lemari, dll pada ruangan pegawai perpustakaan	3
		Persyaratan Lingkungan Fisik	27. Perpustakaan dilengkapi dengan jendela 28. Perpustakaan juga dilengkapi dengan pencahayaan buatan (lampu) 29. AC/kipas angin yang tersedia sudah mampu membuat pengunjung nyaman 30. Tingkat kebisingan perpustakaan sudah kondusif 31. Pemilihan warna cat pada dinding ruangan perpustakaan	5
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	Berwujud (<i>Tangible</i>)	32. Berpenampilan menarik dan rapi 33. Gedung perpustakaan dalam kondisi bersih, rapi dan terawat 34. Kebersihan perpustakaan terjaga dengan baik 35. Perpustakaan menyediakan koleksi buku yang <i>up to date</i>	4
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	36. Handal dalam menemukan koleksi buku 37. Bertindak cepat dan tepat dalam melayani 38. Penanganan kartu anggota perpustakaan sekolah cepat dan akurat 39. Prosedur peminjaman dan pengembalian buku	4
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40. Segera menawarkan bantuan 41. Merespon dengan tanggap dan baik 42. Siap dan bersedia membantu pengunjung	3
		Jaminan	43. Layanan sesuai waktu yang	3

		(<i>Assurance</i>)	dijanjikan 44. Pelayanan yang diberikan dilakukan secara tepat waktu 45. Kondisi loker penitipan barang di perpustakaan menjamin keamanan	
		Empati (<i>Emphaty</i>)	46. Melayani pengunjung perpustakaan dengan ramah 47. Pelayanan yang diberikan membuat pengunjung nyaman 48. Membedakan pengunjung dalam melayani	3



PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN,
DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA

ANGKET UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN

Disusun oleh:

Adam Kurnia Akbar

7101416248

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2020

KATA PENGANTAR

Kepada
Yth. Siswa-Siswi Kelas X, XI, dan XII
di SMK Negeri 1 Salatiga

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) di Universitas Negeri Semarang dengan judul “PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN, DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA”.

Dengan ini peneliti memohon bantuan Anda sebagai siswa di SMK Negeri 1 Salatiga mengisi dan menjawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya angket penelitian ini, agar penelitian ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Jawaban yang Anda berikan tidak berpengaruh terhadap prestasi di sekolah dan peneliti menjamin kerahasiaan yang berkaitan dengan jawaban yang Anda berikan. Jawaban Anda akan sangat bermanfaat bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Atas bantuan dan kesediaan Anda dalam menjawab angket ini peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Adam Kurnia A.

ANGKET UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN, DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mengisi angket, isilah identitas Saudara terlebih dahulu.
2. Terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang digunakan untuk mengukur tingkat tertinggi sampai tingkat terendah.
3. Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kotak dengan cara memberikan tanda ceklis (√) pada pernyataan yang telah tersedia.

Keterangan:

Kriteria Jawaban	
SS	Sangat Setuju (SS)
S	Setuju (S)
RR	Netral/ Ragu-ragu (RR)
TS	Tidak Setuju (TS)
STS	Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Jawablah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, tanpa pengaruh orang lain.
5. Jawaban yang Saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap hal apapun termasuk nilai Saudara, karena hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian.
6. Semoga segala urusan Saudara selalu dimudahkan oleh Tuhan Yang Maha Esa.

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 No. Absen :
 Kelas :
 No. HP :

III. DAFTAR PERTANYAAN

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
A. KOMPETENSI PEGAWAI (X1)						
Pengetahuan						
1.	Pegawai perpustakaan mengetahui jenis koleksi buku dari berbagai sumber					
2.	Pegawai perpustakaan dapat mengetahui keluhan dari pengunjung					
3.	Pegawai perpustakaan mengetahui semua prosedur pelayanan dengan baik					
Pemahaman						
4.	Pegawai perpustakaan memiliki tanggungjawab sesuai <i>jobdesk</i> yang diberikan					
5.	Pegawai perpustakaan memahami tata cara melakukan pelayanan sesuai standar operasional prosedur					
6.	Pegawai perpustakaan memahami keinginan pengunjung					
Kemampuan						
7.	Pegawai perpustakaan menguasai penggunaan peralatan dan perlengkapan kerja yang digunakan untuk melayani pengunjung					
8.	Pegawai perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan jelas					
9.	Pegawai perpustakaan memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat					
Sikap						
10.	Pegawai perpustakaan bersikap sopan dan santun dalam melayani					

	pengunjung					
11.	Pegawai memberikan informasi yang jelas tentang pembuatan kartu anggota perpustakaan sekolah					
12.	Pegawai perpustakaan tidak melibatkan masalah pribadi ketika memberikan pelayanan					

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
B. FASILITAS PERPUSTAKAAN (X2)						
Perabotan						
13.	Meja baca dan kursi memiliki kondisi yang baik sehingga dapat dimanfaatkan pengunjung sebagaimana mestinya					
14.	Meja baca dan kursi tersedia dengan lengkap sehingga dapat dimanfaatkan oleh semua pengunjung perpustakaan yang datang					
15.	Tersedia rak buku yang sesuai dengan jumlah buku sehingga semua buku tertata rapi didalam rak					
16.	Rak buku memiliki tinggi yang dapat dijangkau oleh pengunjung perpustakaan					
17.	Meja pelayanan memiliki tata letak yang strategis dan rapi					
Peralatan						
18.	Perpustakaan dilengkapi dengan komputer & wifi yang dapat digunakan pengunjung untuk mengakses informasi dari internet					
19.	Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas mesin fotokopi sehingga memudahkan pengunjung untuk menggandakan bagian dari bahan pustaka					
20.	Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas AC/kipas angin yang menambah kenyamanan pengunjung					

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
C. TATA RUANG (X3)						
Perancangan Ruang						
21.	Penyusunan antara ruang baca dengan ruang pelayanan sudah baik sehingga pengunjung leluasa dalam bergerak					
22.	Perancangan tata ruang perpustakaan sudah sesuai dengan jumlah pengunjung					
23.	Terdapat denah dan petunjuk tata letak ruangan di dalam perpustakaan					
Penyusunan Perabot						
24.	Penyusunan rak buku pada perpustakaan SMK N 1 Salatiga memudahkan pengunjung dalam mencari koleksi buku					
25.	Penyusunan perabot seperti rak buku, loker, meja, kursi, komputer, dll rapi dan nyaman sehingga memudahkan pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan					
26.	Penyusunan perabot seperti meja, kursi, komputer, ATK, lemari, dll pada ruangan pegawai perpustakaan rapi dan memudahkan layanan yang diberikan kepada pengunjung					
Persyaratan Lingkungan Fisik						
27.	Perpustakaan dilengkapi dengan jendela yang memadai sehingga pencahayaan alami (cahaya matahari) memudahkan pengunjung dalam membaca buku/koleksi					
28.	Perpustakaan juga dilengkapi dengan pencahayaan buatan (lampu) yang memadai sehingga memudahkan pengunjung dalam membaca buku/koleksi					
29.	Sebagai sirkulasi udara, AC/kipas angin yang tersedia mampu membuat pengunjung nyaman ketika berada di perpustakaan					
30.	Tingkat kebisingan (baik berasal					

	dari luar ruangan dan dalam ruangan) perpustakaan sudah kondusif dan mendukung kegiatan pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan					
31.	Pemilihan warna cat pada dinding ruangan perpustakaan membuat pengunjung nyaman berada di perpustakaan					

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
D. KUALITAS PELAYANAN (Y)						
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
32.	Pegawai perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi					
33.	Gedung perpustakaan dalam kondisi bersih, rapi dan terawat					
34.	Kebersihan perpustakaan terjaga dengan baik					
35.	Perpustakaan menyediakan koleksi buku yang <i>up to date</i> (10 tahun terakhir) sesuai perkembangan informasi yang ada					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
36.	Pegawai perpustakaan handal dalam menemukan koleksi buku yang dibutuhkan pemustaka					
37.	Pegawai bertindak cepat dan tepat dalam melayani pemustaka					
38.	Penanganan kartu anggota perpustakaan sekolah cepat dan akurat					
39.	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku tidak berbelit-belit					
Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)						
40.	Pegawai perpustakaan segera menawarkan bantuan ketika pengunjung mengalami kesulitan mencari bahan pustaka					
41.	Pegawai perpustakaan merespon dengan tanggap dan baik ketika terjadi ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan					

42.	Pegawai perpustakaan siap dan bersedia membantu pengunjung jika pengunjung kebingungan di dalam perpustakaan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
43.	Layanan yang disediakan perpustakaan sesuai waktu yang dijanjikan					
44.	Pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan dalam menyelesaikan urusan pelayanan dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan					
45.	Kondisi loker penitipan barang di perpustakaan menjamin keamanan dan kenyamanan barang yang dititipkan (dilengkapi dengan kunci tiap loker)					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
46.	Pegawai perpustakaan melayani pengunjung perpustakaan dengan ramah					
47.	Pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan membuat pengunjung nyaman berada di perpustakaan					
48.	Pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan membuat pengunjung nyaman berada di perpustakaan					

TERIMA KASIH

Lampiran 10 Hasil Tabulasi Uji Coba Instrumen

Tabulasi Uji Coba Kompetensi Pegawai (X1)

No Res	Kompetensi Pegawai												Skor Total
	Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan			Sikap			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
R1	3	3	5	3	3	1	4	3	2	4	4	3	38
R2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
R3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	40
R4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	44
R5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	47
R6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	44
R7	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	39
R8	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	45
R9	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	42
R10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	44
R11	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	35
R12	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	45
R13	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	41
R14	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	34
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
R16	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	41
R17	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	39

R18	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	42
R19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	43
R20	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	37
R21	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	40
R22	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	42
R23	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	44
R24	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	43
R25	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	35
R26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	43
R27	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	40
R28	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	39
R29	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	43
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

Tabulasi Uji Coba Fasilitas Perpustakaan (X2)

No Res	Fasilitas Perpustakaan								Total Skor
	Perabot					Peralatan			
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
R1	2	4	4	1	3	1	2	3	20
R2	3	2	1	4	4	4	4	4	26
R3	3	3	4	4	5	3	5	5	32
R4	3	3	4	4	5	3	4	3	29
R5	4	3	4	4	5	3	2	4	29
R6	4	4	3	4	4	4	4	3	30
R7	4	2	3	3	3	3	3	3	24
R8	3	3	3	4	4	4	3	3	27
R9	4	4	4	4	4	4	4	3	31
R10	3	2	2	4	4	4	4	4	27
R11	3	2	3	3	2	2	3	3	21
R12	4	3	4	3	4	3	4	4	29
R13	3	2	3	4	3	4	3	4	26
R14	3	2	3	3	3	3	3	3	23
R15	4	3	4	4	4	4	4	4	31
R16	3	2	4	4	4	4	4	4	29
R17	4	2	3	4	4	3	2	4	26
R18	4	3	2	4	4	3	4	4	28
R19	4	2	2	4	4	4	3	4	27
R20	3	3	3	3	4	4	2	3	25

R21	3	2	4	4	4	4	2	4	27
R22	3	3	3	4	4	4	2	4	27
R23	4	2	3	4	4	3	3	3	26
R24	4	3	3	3	4	4	3	3	27
R25	4	2	3	4	4	4	4	4	29
R26	4	2	2	4	4	3	3	4	26
R27	4	2	2	4	4	3	4	3	26
R28	4	3	4	4	4	4	3	4	30
R29	4	1	1	3	4	4	3	3	23
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	24

Tabulasi Uji Coba Tata Ruang (X3)

No Res	Tata Ruang											Skor Total
	Perancangan Tata Ruang			Penyusunan Perabot			Persyaratan Lingkungan Fisik					
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	
R1	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	4	36
R2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	44
R3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	37
R4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	43
R5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	40
R6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42
R7	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42
R8	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	37
R9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	39
R10	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	39
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
R12	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	38
R13	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41
R14	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	40
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R17	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	36
R18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	40
R19	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	37
R20	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	41

R21	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	39
R22	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	40
R23	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	37
R24	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	38
R25	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
R26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	35
R27	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	36
R28	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	33
R29	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2	34
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33

Tabulasi Uji Coba Kualitas Pelayanan (Y)

No Res	Kualitas Pelayanan																	Skor Total
	Berwujud (<i>Tangible</i>)				Kehandalan (<i>Reability</i>)				Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)			Jaminan (<i>Assurance</i>)			Empati (<i>Emphaty</i>)			
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	
R1	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	64
R2	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	56
R3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	60
R4	4	4	5	2	4	4	1	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	63
R5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	58
R6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	63
R7	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	64
R8	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	53
R9	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	53
R10	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
R11	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	61
R12	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	59
R13	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	58
R14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	56
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
R17	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	60
R18	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	59
R19	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	61

R20	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	62
R21	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	60
R22	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	2	54
R23	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2	59
R24	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	56
R25	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	61
R26	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	58
R27	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	55
R28	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	63
R29	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	56
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51

Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TotalX1
X1.1 Pearson Correlation	1	.353	.497**	.418*	.333	.301	.063	.312	.414*	.285	.257	.142	.738**
X1.1 Sig. (2-tailed)		.056	.005	.022	.072	.106	.741	.094	.023	.127	.171	.454	.000
X1.1 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2 Pearson Correlation	.353	1	.292	.203	-.034	.255	-.009	-.014	.378*	.381*	.312	.059	.529**
X1.2 Sig. (2-tailed)	.056		.117	.283	.858	.174	.962	.939	.040	.038	.093	.758	.003
X1.2 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3 Pearson Correlation	.497**	.292	1	.144	-.052	-.106	-.014	-.022	.024	.223	.233	.196	.409*
X1.3 Sig. (2-tailed)	.005	.117		.449	.785	.576	.941	.908	.900	.237	.216	.299	.025
X1.3 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4 Pearson Correlation	.418*	.203	.144	1	.166	.360	.098	.049	.144	.305	.179	.048	.515**
X1.4 Sig. (2-tailed)	.022	.283	.449		.381	.051	.605	.796	.449	.101	.343	.801	.004
X1.4 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5 Pearson Correlation	.333	-.034	-.052	.166	1	.088	.421*	.464**	.260	-.082	.032	-.142	.392*

	Sig. (2-tailed)	.072	.858	.785	.381		.643	.020	.010	.165	.666	.865	.455	.032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.301	.255	-.106	.360	.088	1	.095	.290	.224	.232	.142	.052	.531**
	Sig. (2-tailed)	.106	.174	.576	.051	.643		.617	.120	.234	.218	.454	.785	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.063	-.009	-.014	.098	.421*	.095	1	.367*	.091	.111	.377*	.260	.432*
	Sig. (2-tailed)	.741	.962	.941	.605	.020	.617		.046	.631	.560	.040	.165	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.312	-.014	-.022	.049	.464**	.290	.367*	1	.475**	.044	-.028	-.042	.482**
	Sig. (2-tailed)	.094	.939	.908	.796	.010	.120	.046		.008	.819	.885	.825	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.414*	.378*	.024	.144	.260	.224	.091	.475**	1	.017	.070	-.017	.538**
	Sig. (2-tailed)	.023	.040	.900	.449	.165	.234	.631	.008		.928	.712	.931	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.285	.381*	.223	.305	-.082	.232	.111	.044	.017	1	.342	.242	.482**
	Sig. (2-tailed)	.127	.038	.237	.101	.666	.218	.560	.819	.928		.064	.197	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X1.11	Pearson Correlation	.257	.312	.233	.179	.032	.142	.377*	-.028	.070	.342	1	.554**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.171	.093	.216	.343	.865	.454	.040	.885	.712	.064		.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pearson Correlation	.142	.059	.196	.048	-.142	.052	.260	-.042	-.017	.242	.554**	1	.389*
	Sig. (2-tailed)	.454	.758	.299	.801	.455	.785	.165	.825	.931	.197	.001		.034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalX1	Pearson Correlation	.738**	.529**	.409*	.515**	.392*	.531**	.432*	.482**	.538**	.482**	.558**	.389*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.025	.004	.032	.003	.017	.007	.002	.007	.001	.034	
	N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	13

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas Perpustakaan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.124	-.169	.405*	.287	.290	.184	.053	.408*
	Sig. (2-tailed)		.513	.371	.026	.124	.120	.330	.781	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	-.124	1	.555**	-.196	.171	-.154	.060	-.136	.343
	Sig. (2-tailed)	.513		.001	.299	.367	.416	.753	.473	.064
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	-.169	.555**	1	-.095	.131	-.183	-.058	.098	.379*
	Sig. (2-tailed)	.371	.001		.619	.489	.334	.759	.607	.039
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.405*	-.196	-.095	1	.536**	.621**	.351	.475**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.026	.299	.619		.002	.000	.057	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.287	.171	.131	.536**	1	.357	.264	.412*	.730**
	Sig. (2-tailed)	.124	.367	.489	.002		.053	.159	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.290	-.154	-.183	.621**	.357	1	.172	.219	.529**
	Sig. (2-tailed)	.120	.416	.334	.000	.053		.364	.244	.003

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.184	.060	-.058	.351	.264	.172	1	.225	.545**
	Sig. (2-tailed)	.330	.753	.759	.057	.159	.364		.231	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.053	-.136	.098	.475**	.412*	.219	.225	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.781	.473	.607	.008	.024	.244	.231		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalX2	Pearson Correlation	.408*	.343	.379*	.702**	.730**	.529**	.545**	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.025	.064	.039	.000	.000	.003	.002	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	9

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tata Ruang (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.137	.015	-.072	-.099	.523**	.238	.000	.224	.069	.357	.501**
	Sig. (2-tailed)		.469	.938	.705	.601	.003	.206	1.000	.235	.716	.053	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.137	1	.276	.166	.071	.096	.166	.174	.390*	-.076	-.083	.436*
	Sig. (2-tailed)	.469		.139	.381	.710	.615	.379	.357	.033	.689	.664	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.015	.276	1	.262	.468**	-.089	-.116	-.162	.038	.107	.347	.439*
	Sig. (2-tailed)	.938	.139		.162	.009	.639	.540	.391	.841	.575	.060	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	-.072	.166	.262	1	.391*	.119	.125	.216	.025	.236	.102	.454*
	Sig. (2-tailed)	.705	.381	.162		.033	.532	.510	.252	.894	.209	.590	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	-.099	.071	.468**	.391*	1	.159	-.056	-.241	.102	.084	.229	.392*
	Sig. (2-tailed)	.601	.710	.009	.033		.401	.769	.200	.591	.658	.224	.032

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	.523**	.096	-.089	.119	.159	1	.441*	.335	.282	.251	.409*	.685**
	Sig. (2-tailed)	.003	.615	.639	.532	.401		.015	.070	.132	.180	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	.238	.166	-.116	.125	-.056	.441*	1	.401*	.388*	-.078	-.021	.465**
	Sig. (2-tailed)	.206	.379	.540	.510	.769	.015		.028	.034	.682	.912	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	.000	.174	-.162	.216	-.241	.335	.401*	1	.051	.343	-.186	.333
	Sig. (2-tailed)	1.000	.357	.391	.252	.200	.070	.028		.788	.064	.326	.073
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.9	Pearson Correlation	.224	.390*	.038	.025	.102	.282	.388*	.051	1	.134	.146	.516**
	Sig. (2-tailed)	.235	.033	.841	.894	.591	.132	.034	.788		.479	.442	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.10	Pearson Correlation	.069	-.076	.107	.236	.084	.251	-.078	.343	.134	1	.190	.396*
	Sig. (2-tailed)	.716	.689	.575	.209	.658	.180	.682	.064	.479		.315	.030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.11	Pearson Correlation	.357	-.083	.347	.102	.229	.409*	-.021	-.186	.146	.190	1	.551**

	Sig. (2-tailed)	.053	.664	.060	.590	.224	.025	.912	.326	.442	.315		.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalX3	Pearson Correlation	.501**	.436*	.439*	.454*	.392*	.685**	.465**	.333	.516**	.396*	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.016	.015	.012	.032	.000	.010	.073	.004	.030	.002	
	N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	12

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	TotalY
Y.1	Pearson Correlation	1	.357	.110	-.247	.000	.128	.221	-.031	-.212	.110	.239	.065	.174	.266	.070	.174	.115	.337
	Sig. (2-tailed)		.053	.562	.188	1.000	.501	.241	.871	.262	.562	.203	.733	.357	.155	.713	.357	.545	.069
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.357	1	.226	.093	.000	.262	.000	-.063	.290	.357	.218	.301	.042	.323	.009	.200	.236	.503**
	Sig. (2-tailed)	.053		.229	.623	1.000	.161	1.000	.739	.121	.053	.247	.106	.825	.082	.962	.289	.209	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.110	.226	1	-.052	-.130	.128	-.147	.201	.259	.364*	.239	-.098	.328	.048	.070	.021	.033	.306
	Sig. (2-tailed)	.562	.229		.785	.493	.501	.438	.287	.168	.048	.203	.608	.076	.800	.713	.914	.863	.100
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	-.247	.093	-.052	1	.150	.392*	.254	.083	.162	.143	-.082	.200	-.114	.176	.064	.004	.038	.358
	Sig. (2-tailed)	.188	.623	.785		.429	.032	.176	.663	.391	.451	.668	.290	.548	.352	.738	.984	.843	.052
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.000	.000	-.130	.150	1	.436*	.113	.000	.241	.130	.136	.000	.079	.334	.336	.079	-.168	.369*
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	.493	.429		.016	.552	1.000	.200	.493	.473	1.000	.679	.071	.069	.679	.374	.045
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.128	.262	.128	.392*	.436*	1	.000	.039	.315	.234	-.022	-.082	.103	.425*	-.088	-.026	-.041	.462*
	Sig. (2-tailed)	.501	.161	.501	.032	.016		1.000	.839	.090	.213	.907	.667	.587	.019	.644	.892	.828	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.221	.000	-.147	.254	.113	.000	1	.067	-.068	.074	.308	.565**	.045	.105	.038	.045	-.048	.394*
	Sig. (2-tailed)	.241	1.000	.438	.176	.552	1.000		.725	.721	.699	.098	.001	.815	.581	.842	.815	.803	.031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	-.031	-.063	.201	.083	.000	.039	.067	1	.257	.317	.315	.119	.178	.088	.367*	.318	.285	.461*
	Sig. (2-tailed)	.871	.739	.287	.663	1.000	.839	.725		.170	.088	.090	.532	.347	.643	.046	.087	.127	.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	-.212	.290	.259	.162	.241	.315	-.068	.257	1	.259	.221	.060	-.028	.268	-.097	-.028	.259	.439*

	Sig. (2-tailed)	.262	.121	.168	.391	.200	.090	.721	.170		.168	.240	.752	.881	.152	.609	.881	.168	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	.110	.357	.364 [*]	.143	.130	.234	.074	.317	.259	1	.505 ^{**}	.065	.328	.266	.201	.174	.115	.598 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.562	.053	.048	.451	.493	.213	.699	.088	.168		.004	.733	.076	.155	.286	.357	.545	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.11	Pearson Correlation	.239	.218	.239	-.082	.136	-.022	.308	.315	.221	.505 ^{**}	1	.102	.354	.227	.247	-.129	.223	.545 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.203	.247	.203	.668	.473	.907	.098	.090	.240	.004		.591	.055	.227	.188	.498	.235	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.12	Pearson Correlation	.065	.301	-.098	.200	.000	-.082	.565 ^{**}	.119	.060	.065	.102	1	.118	.186	.067	.512 ^{**}	-.126	.392 [*]
	Sig. (2-tailed)	.733	.106	.608	.290	1.000	.667	.001	.532	.752	.733	.591		.534	.326	.724	.004	.506	.032
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.13	Pearson Correlation	.174	.042	.328	-.114	.079	.103	.045	.178	-.028	.328	.354	.118	1	.249	.472 ^{**}	.441 [*]	-.040	.436 [*]
	Sig. (2-tailed)	.357	.825	.076	.548	.679	.587	.815	.347	.881	.076	.055	.534		.185	.008	.015	.835	.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Y.14	Pearson Correlation	.266	.323	.048	.176	.334	.425*	.105	.088	.268	.266	.227	.186	.249	1	.062	.337	.141	.651**
	Sig. (2-tailed)	.155	.082	.800	.352	.071	.019	.581	.643	.152	.155	.227	.326	.185		.743	.069	.458	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.15	Pearson Correlation	.070	.009	.070	.064	.336	-.088	.038	.367*	-.097	.201	.247	.067	.472**	.062	1	.472**	-.051	.372*
	Sig. (2-tailed)	.713	.962	.713	.738	.069	.644	.842	.046	.609	.286	.188	.724	.008	.743		.008	.789	.043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.16	Pearson Correlation	.174	.200	.021	.004	.079	-.026	.045	.318	-.028	.174	-.129	.512**	.441*	.337	.472**	1	-.040	.417*
	Sig. (2-tailed)	.357	.289	.914	.984	.679	.892	.815	.087	.881	.357	.498	.004	.015	.069	.008		.835	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.17	Pearson Correlation	.115	.236	.033	.038	-.168	-.041	-.048	.285	.259	.115	.223	-.126	-.040	.141	-.051	-.040	1	.317
	Sig. (2-tailed)	.545	.209	.863	.843	.374	.828	.803	.127	.168	.545	.235	.506	.835	.458	.789	.835		.088
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalY	Pearson Correlation	.337	.503**	.306	.358	.369*	.462*	.394*	.461*	.439*	.598**	.545**	.392*	.436*	.651**	.372*	.417*	.317	1

Sig. (2-tailed)	.069	.005	.100	.052	.045	.010	.031	.010	.015	.000	.002	.032	.016	.000	.043	.022	.088	
N	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	18

Lampiran 12 Rangkuman Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Rangkuman Uji Validitas

Variabel Kompetensi Pegawai					
Indikator	No. Soal	<i>Pearson Correlation</i>	R Kritis	Hasil	Keterangan
Pengetahuan	1	0,738	0,30	Valid	Digunakan
	2	0,529	0,30	Valid	Digunakan
	3	0,409	0,30	Valid	Digunakan
Pemahaman	4	0,515	0,30	Valid	Digunakan
	5	0,392	0,30	Valid	Digunakan
	6	0,531	0,30	Valid	Digunakan
Kemampuan	7	0,432	0,30	Valid	Digunakan
	8	0,482	0,30	Valid	Digunakan
	9	0,538	0,30	Valid	Digunakan
Sikap	10	0,482	0,30	Valid	Digunakan
	11	0,558	0,30	Valid	Digunakan
	12	0,389	0,30	Valid	Digunakan

Variabel Fasilitas Perpustakaan					
Indikator	No. Soal	<i>Pearson Correlation</i>	R Kritis	Hasil	Keterangan
Perabotan	13	0,408	0,30	Valid	Digunakan
	14	0,343	0,30	Valid	Digunakan
	15	0,379	0,30	Valid	Digunakan
	16	0,702	0,30	Valid	Digunakan
	17	0,730	0,30	Valid	Digunakan
Peralatan	18	0,529	0,30	Valid	Digunakan
	19	0,545	0,30	Valid	Digunakan
	20	0,524	0,30	Valid	Digunakan

Variabel Tata Ruang					
Indikator	No. Soal	<i>Pearson Correlation</i>	R Kritis	Hasil	Keterangan
Perancangan Tata Ruang	21	0,501	0,30	Valid	Digunakan
	22	0,436	0,30	Valid	Digunakan
	23	0,439	0,30	Valid	Digunakan
Penyusunan Perabot	24	0,454	0,30	Valid	Digunakan
	25	0,392	0,30	Valid	Digunakan
	26	0,685	0,30	Valid	Digunakan

Persyaratan Lingkungan Fisik	27	0,465	0,30	Valid	Digunakan
	28	0,333	0,30	Valid	Digunakan
	29	0,516	0,30	Valid	Digunakan
	30	0,396	0,30	Valid	Digunakan
	31	0,551	0,30	Valid	Digunakan

Variabel Kualitas Pelayanan					
Indikator	No. Soal	Pearson Correlation	R Kritis	Hasil	Keterangan
Berwujud (<i>Tangible</i>)	32	0,337	0,30	Valid	Digunakan
	33	0,503	0,30	Valid	Digunakan
	34	0,306	0,30	Valid	Digunakan
	35	0,358	0,30	Valid	Digunakan
Kehandalan (<i>Reability</i>)	36	0,369	0,30	Valid	Digunakan
	37	0,462	0,30	Valid	Digunakan
	38	0,394	0,30	Valid	Digunakan
	39	0,461	0,30	Valid	Digunakan
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40	0,439	0,30	Valid	Digunakan
	41	0,598	0,30	Valid	Digunakan
	42	0,545	0,30	Valid	Digunakan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	43	0,392	0,30	Valid	Digunakan
	44	0,436	0,30	Valid	Digunakan
	45	0,651	0,30	Valid	Digunakan
Empati (<i>Emphaty</i>)	46	0,372	0,30	Valid	Digunakan
	47	0,417	0,30	Valid	Digunakan
	48	0,317	0,30	Valid	Digunakan

Rangkuman Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Minimal Cronbach's Alpha	Hasil	Keterangan
1.	Kompetensi Pegawai (X1)	0,719	0,70	Reliabel	Digunakan
2.	Fasilitas Perpustakaan (X2)	0,707	0,70	Reliabel	Digunakan
3.	Tata Ruang (X3)	0,704	0,70	Reliabel	Digunakan
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	0,707	0,70	Reliabel	Digunakan

Lampiran 13 Daftar Responden Uji Coba Instrumen

No.	Nama Responden	Kelas	Jurusan
1.	Ramanda Eka Saputri	XII	Pemasaran
2.	Nurul Dila Achadya	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
3.	Rima Putri Citra Pramesti	XII	Pemasaran
4.	Hilda Putri Maneswari	XII	Pemasaran
5.	Lilis Rizky R.	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
6.	Arum anisa dewi	XII	Tata Busana
7.	Dewi Rahayu Mutiarasari	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
8.	Nurul Hidayah	XII	Tata Boga
9.	Marshadha Arsitania	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
10.	Neva Anjelina Novitasari	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
11.	Risma Anggita Wardani	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
12.	Nadya Pramesti	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
13.	Leni Ariva Dwi	XI	Tata Busana
14.	Erica Herlinawati	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
15.	Anis Karyanti	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
16.	Siti Maroah	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
17.	Khoerul Lisa	XI	Tata Busana
18.	Vitria Yulaikah	XI	Pemasaran
19.	Isma Novita	XI	Pemasaran
20.	Dian Dwi R.	XI	Tata Boga
21.	Santha Angelicia Naisau	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
22.	Risky Permatasari	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
23.	Nisrina Zaidah	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
24.	Mely Putri Nugraheni	X	Pemasaran
25.	Vanessa Mesayu Aryan U.	X	Pemasaran
26.	Rika Saharani	X	Tata Busana
27.	Rina Nurlita	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
28.	Eka Indah Nur Saputri	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
29.	Vicha Nanda Nurida	X	Tata Busana
30.	Adellia Siskaningsih	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran

Lampiran 14 Kisi-Kisi Angket Penelitian

KISI-KISI ANGKET PENELITIAN

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN,
DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA**

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	Jumlah Soal
1.	Kompetensi Pegawai (X1)	Pengetahuan	1. Mengetahui jenis koleksi buku 2. Mengetahui keluhan dari pengunjung 3. Mengetahui semua prosedur pelayanan	3
		Pemahaman	4. Memiliki tanggungjawab sesuai <i>jobdesk</i> 5. Memahami tata cara melakukan pelayanan sesuai SOP 6. Memahami keinginan pengunjung	3
		Kemampuan	7. Menguasai penggunaan peralatan dan perlengkapan kerja 8. Mampu berkomunikasi dengan baik 9. Memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan	3
		Sikap	10. Bersikap sopan dan santun dalam melayani pengunjung 11. Memberikan informasi yang jelas tentang pembuatan kartu anggota perpustakaan sekolah 12. Tidak melibatkan masalah pribadi ketika memberikan pelayanan	3
2.	Fasilitas Perpustakaan (X2)	Perabotan	13. Meja baca dan kursi memiliki kondisi yang baik 14. Meja baca dan kursi tersedia dengan lengkap 15. Tersedia rak buku yang sesuai dengan jumlah buku 16. Rak buku memiliki tinggi yang dapat dijangkau oleh pengunjung perpustakaan 17. Meja pelayanan memiliki tata letak yang strategis dan rapi	5
		Peralatan	18. Perpustakaan dilengkapi dengan komputer & wifi 19. Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas fotokopi	3

			20. Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas AC/kipas angin	
3.	Tata Ruang (X3)	Perancangan Tata Ruang	21. Penyusunan antara ruang baca dengan ruang pelayanan sudah baik 22. Perancangan tata ruang perpustakaan sudah sesuai dengan jumlah pengunjung 23. Terdapat denah dan petunjuk tata letak ruangan	3
		Penyusunan Perabot	24. Penyusunan rak buku memudahkan dalam mencari koleksi 25. Penyusunan perabot seperti rak buku, loker, meja, kursi, komputer, dll rapi dan nyaman 26. Penyusunan perabot seperti meja, kursi, komputer, ATK, lemari, dll pada ruangan pegawai perpustakaan	3
		Persyaratan Lingkungan Fisik	27. Perpustakaan dilengkapi dengan jendela 28. Perpustakaan juga dilengkapi dengan pencahayaan buatan (lampu) 29. AC/kipas angin yang tersedia sudah mampu membuat pengunjung nyaman 30. Tingkat kebisingan perpustakaan sudah kondusif 31. Pemilihan warna cat pada dinding ruangan perpustakaan	5
4.	Kualitas Pelayanan (Y)	Berwujud (<i>Tangible</i>)	32. Berpenampilan menarik dan rapi 33. Gedung perpustakaan dalam kondisi bersih, rapi dan terawat 34. Kebersihan perpustakaan terjaga dengan baik 35. Perpustakaan menyediakan koleksi buku yang <i>up to date</i>	4
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	36. Handal dalam menemukan koleksi buku 37. Bertindak cepat dan tepat dalam melayani 38. Penanganan kartu anggota perpustakaan sekolah cepat dan akurat 39. Prosedur peminjaman dan pengembalian buku	4
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	40. Segera menawarkan bantuan 41. Merespon dengan tanggap dan baik	3

		<i>es)</i>	42. Siap dan bersedia membantu pengunjung	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	43. Layanan sesuai waktu yang dijanjikan 44. Pelayanan yang diberikan dilakukan secara tepat waktu 45. Kondisi loker penitipan barang di perpustakaan menjamin keamanan	3
		Empati (<i>Emphaty</i>)	46. Melayani pengunjung perpustakaan dengan ramah 47. Pelayanan yang diberikan membuat pengunjung nyaman 48. Membedakan pengunjung dalam melayani	3

Lampiran 15 Angket Penelitian



**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN,
DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA**

ANGKET PENELITIAN

Disusun oleh:

Adam Kurnia Akbar

7101416248

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

2020

KATA PENGANTAR

Kepada
Yth. Siswa-Siswi Kelas X, XI, dan XII
di SMK Negeri 1 Salatiga

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) di Universitas Negeri Semarang dengan judul “PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN, DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA”.

Dengan ini peneliti memohon bantuan Anda sebagai siswa di SMK Negeri 1 Salatiga mengisi dan menjawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya angket penelitian ini, agar penelitian ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Jawaban yang Anda berikan tidak berpengaruh terhadap prestasi di sekolah dan peneliti menjamin kerahasiaan yang berkaitan dengan jawaban yang Anda berikan. Jawaban Anda akan sangat bermanfaat bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Atas bantuan dan kesediaan Anda dalam menjawab angket ini peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Adam Kurnia A.

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN, DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA

I. PETUNJUK PENGISIAN

7. Sebelum mengisi angket, isilah identitas Saudara terlebih dahulu.
8. Terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang digunakan untuk mengukur tingkat tertinggi sampai tingkat terendah.
9. Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kotak dengan cara memberikan tanda ceklis (√) pada pernyataan yang telah tersedia.

Keterangan:

Kriteria Jawaban	
SS	Sangat Setuju (SS)
S	Setuju (S)
RR	Netral/ Ragu-ragu (RR)
TS	Tidak Setuju (TS)
STS	Sangat Tidak Setuju (STS)

10. Jawablah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, tanpa pengaruh orang lain.
11. Jawaban yang Saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap hal apapun termasuk nilai Saudara, karena hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian.
12. Semoga segala urusan Saudara selalu dimudahkan oleh Tuhan Yang Maha Esa.

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 No. Absen :
 Kelas :
 No. HP :

III. DAFTAR PERTANYAAN

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
A. KOMPETENSI PEGAWAI (X1)						
Pengetahuan						
1.	Pegawai perpustakaan mengetahui jenis koleksi buku dari berbagai sumber					
2.	Pegawai perpustakaan dapat mengetahui keluhan dari pengunjung					
3.	Pegawai perpustakaan mengetahui semua prosedur pelayanan dengan baik					
Pemahaman						
4.	Pegawai perpustakaan memiliki tanggungjawab sesuai <i>jobdesk</i> yang diberikan					
5.	Pegawai perpustakaan memahami tata cara melakukan pelayanan sesuai standar operasional prosedur					
6.	Pegawai perpustakaan memahami keinginan pengunjung					
Kemampuan						
7.	Pegawai perpustakaan menguasai penggunaan peralatan dan perlengkapan kerja yang digunakan untuk melayani pengunjung					
8.	Pegawai perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan jelas					
9.	Pegawai perpustakaan memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat					
Sikap						
10.	Pegawai perpustakaan bersikap sopan dan santun dalam melayani					

	pengunjung					
11.	Pegawai memberikan informasi yang jelas tentang pembuatan kartu anggota perpustakaan sekolah					
12.	Pegawai perpustakaan tidak melibatkan masalah pribadi ketika memberikan pelayanan					

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
B. FASILITAS PERPUSTAKAAN (X2)						
Perabotan						
13.	Meja baca dan kursi memiliki kondisi yang baik sehingga dapat dimanfaatkan pengunjung sebagaimana mestinya					
14.	Meja baca dan kursi tersedia dengan lengkap sehingga dapat dimanfaatkan oleh semua pengunjung perpustakaan yang datang					
15.	Tersedia rak buku yang sesuai dengan jumlah buku sehingga semua buku tertata rapi didalam rak					
16.	Rak buku memiliki tinggi yang dapat dijangkau oleh pengunjung perpustakaan					
17.	Meja pelayanan memiliki tata letak yang strategis dan rapi					
Peralatan						
18.	Perpustakaan dilengkapi dengan komputer & wifi yang dapat digunakan pengunjung untuk mengakses informasi dari internet					
19.	Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas mesin fotokopi sehingga memudahkan pengunjung untuk menggandakan bagian dari bahan pustaka					
20.	Perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas AC/kipas angin yang menambah kenyamanan pengunjung					

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
C. TATA RUANG (X3)						
Perancangan Ruang						
21.	Penyusunan antara ruang baca dengan ruang pelayanan sudah baik sehingga pengunjung leluasa dalam bergerak					
22.	Perancangan tata ruang perpustakaan sudah sesuai dengan jumlah pengunjung					
23.	Terdapat denah dan petunjuk tata letak ruangan di dalam perpustakaan					
Penyusunan Perabot						
24.	Penyusunan rak buku pada perpustakaan SMK N 1 Salatiga memudahkan pengunjung dalam mencari koleksi buku					
25.	Penyusunan perabot seperti rak buku, loker, meja, kursi, komputer, dll rapi dan nyaman sehingga memudahkan pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan					
26.	Penyusunan perabot seperti meja, kursi, komputer, ATK, lemari, dll pada ruangan pegawai perpustakaan rapi dan memudahkan layanan yang diberikan kepada pengunjung					
Persyaratan Lingkungan Fisik						
27.	Perpustakaan dilengkapi dengan jendela yang memadai sehingga pencahayaan alami (cahaya matahari) memudahkan pengunjung dalam membaca buku/koleksi					
28.	Perpustakaan juga dilengkapi dengan pencahayaan buatan (lampu) yang memadai sehingga memudahkan pengunjung dalam membaca buku/koleksi					
29.	Sebagai sirkulasi udara, AC/kipas angin yang tersedia mampu membuat pengunjung nyaman ketika berada di perpustakaan					
30.	Tingkat kebisingan (baik berasal					

	dari luar ruangan dan dalam ruangan) perpustakaan sudah kondusif dan mendukung kegiatan pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan					
31.	Pemilihan warna cat pada dinding ruangan perpustakaan membuat pengunjung nyaman berada di perpustakaan					

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
D. KUALITAS PELAYANAN (Y)						
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
32.	Pegawai perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi					
33.	Gedung perpustakaan dalam kondisi bersih, rapi dan terawat					
34.	Kebersihan perpustakaan terjaga dengan baik					
35.	Perpustakaan menyediakan koleksi buku yang <i>up to date</i> (10 tahun terakhir) sesuai perkembangan informasi yang ada					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
36.	Pegawai perpustakaan handal dalam menemukan koleksi buku yang dibutuhkan pemustaka					
37.	Pegawai bertindak cepat dan tepat dalam melayani pemustaka					
38.	Penanganan kartu anggota perpustakaan sekolah cepat dan akurat					
39.	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku tidak berbelit-belit					
Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)						
40.	Pegawai perpustakaan segera menawarkan bantuan ketika pengunjung mengalami kesulitan mencari bahan pustaka					
41.	Pegawai perpustakaan merespon dengan tanggap dan baik ketika terjadi ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan					

42.	Pegawai perpustakaan siap dan bersedia membantu pengunjung jika pengunjung kebingungan di dalam perpustakaan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
43.	Layanan yang disediakan perpustakaan sesuai waktu yang dijanjikan					
44.	Pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan dalam menyelesaikan urusan pelayanan dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan					
45.	Kondisi loker penitipan barang di perpustakaan menjamin keamanan dan kenyamanan barang yang dititipkan (dilengkapi dengan kunci tiap loker)					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
46.	Pegawai perpustakaan melayani pengunjung perpustakaan dengan ramah					
47.	Pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan membuat pengunjung nyaman berada di perpustakaan					
48.	Pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan membuat pengunjung nyaman berada di perpustakaan					

TERIMA KASIH

Lampiran 16 Daftar Responden Angket Penelitian

No.	Nama Responden	Kelas	Jurusan
1	Dhinda Alya Putri	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
2	Leva Ananda Devita	X	Tata Boga
3	Anita Berlin Violita Setya Ningrum	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
4	Cindy Okta Viola	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
5	Say-In Yasha	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
6	Yogi Fatmawati	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
7	Anis Zahra Aulia Wati	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
8	Cindy Aulia	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
9	Pasya Ariyana	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
10	Indriana Laras Asri	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
11	Aqisna Asma Ardila	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
12	Shyva Marchelya	X	Tata Kecantikan
13	Nanda Chinta Ramadhanty	X	Tata Boga
14	Novita Ariyani	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
15	Nurul Faizah	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
16	Aulinda Kurniasari	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
17	Ira Pudyasti	X	Tata Boga
18	Dila Kurnia	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
19	Chintya Ayu Febryyanti	X	Tata Kecantikan
20	Awalia Maya Agustina	X	Tata Boga
21	Ferlinda Mukti Safira	X	Tata Boga
22	Ristina Anggguningtyas	X	Tata Kecantikan
23	Novita Damayanti	X	Pemasaran
24	Valent Shesy Anggraeni	X	Pemasaran
25	Eva Hariyani	X	Pemasaran
26	Martha Yuzzy Pulanda	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
27	Dea Setyaningsih	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
28	Risky Cahyaningtyas	X	Pemasaran
29	Suliyanti	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
30	Novuta Rachel Putrj Valencia	X	Tata Kecantikan
31	Diah Wahyu Ardani	X	Tata Busana
32	Anggi Soraya	X	Tata Busana
33	Natasya Anggraeni	X	Pemasaran
34	Monika Linawati	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
35	Siti Nur Safitri	X	Tata Busana
36	Christin Chandra Lintang	X	Tata Kecantikan
37	Ana Fita Nurseha	X	Tata Busana
38	Nida Nur Husna	X	Tata Busana
39	Salva Nadya Putri	X	Tata Busana

	Valentina		
40	Afif Wahyu Lestari	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
41	Dian Marleya	X	Tata Kecantikan
42	Mahira Sheika Kirana Nugroho	X	Pemasaran
43	Alya Indah Lestari	X	Tata Boga
44	Sevira Azalia Putri	X	Tata Kecantikan
45	Dilla Pramesthi Yuniati	X	Tata Kecantikan
46	Avia Lutviana	X	Tata Kecantikan
47	Risang Putri	X	Tata Kecantikan
48	Dewi Listiana Aulia	X	Tata Kecantikan
49	Diandra Putri Meilahi Tani	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
50	Shalomitha Ruisa	X	Tata Kecantikan
51	Febriane Gunawan Putri	X	Tata Kecantikan
52	Sari Eka Pratiwi	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
53	Renisa Septiara Salsabila	X	Tata Boga
54	Shabilla Avril Naya Safira	X	Tata Kecantikan
55	Nasru Diniyati Ulfa	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
56	Dwi Triyani	X	Tata Kecantikan
57	Riska Widyaningrum	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
58	Puspa Indah Wulandari	X	Tata Kecantikan
59	Dafid Ardani	X	Pemasaran
60	Esa Hidayatus Solikhah	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
61	Lestari Rahayu Setyaningsih	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
62	Mayang Safitri	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
63	Nurul Ameliya	X	Pemasaran
64	Ulfiana Atfaturriza	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
65	Shafa Desthi Azzahra	X	Tata Boga
66	Intan Noer Shafira	X	Tata Kecantikan
67	Risa Bintang Najiha	X	Tata Kecantikan
68	Lina Maulia Febriani	X	Tata Kecantikan
69	Lia Efie Yulianti	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
70	Marselina Rahmawati	X	Tata Boga
71	Luluk Amelia	X	Pemasaran
72	Farah Salsabila	X	Pemasaran
73	Dina Zelin Pratiwi	X	Tata Boga
74	Tri Indah Rahayu	X	Pemasaran
75	Vilda Kumala Iza	X	Tata Boga
76	Amalia Salsabila	X	Tata Boga
77	Anggia Dea Safitri	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
78	Shilmana Soffi Khoiriyah	X	Pemasaran
79	Lindung Alfira	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
80	Selvi Wulandani	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
81	Viola Imantia Tanzila	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran

82	Deyana Fafa K	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
83	Destia Utami	X	Tata Busana
84	Ivana Putri Banowati	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
85	Rizka Maesaroh	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
86	Ariza Maulanidha	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
87	Fenny Elisa Chadam	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
88	Angela Merici Novita Ardani	X	Tata Boga
89	Tri Wulandari	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
90	Estrelita Nasya Aisyah	X	Tata Kecantikan
91	Siti Wahdania	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
92	Intan Novitasari	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
93	Brynda Ayu Yunita Sari	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
94	Sausan Nur Fani	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
95	Nutri Fatmawati	X	Tata Kecantikan
96	Adelia Indriastuti	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
97	Dini Novita Ramadhani	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
98	Ulya Nurul Azizah	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
99	Febriantita Nur Habsari	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
100	Anggi Kumalasari	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
101	Sovia Hardiyanti	X	Pemasaran
102	Siti Komariyah	X	Pemasaran
103	Farida Yuli Astuti	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
104	Dina Khairunisa	X	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
105	Amadea Rinta Dewi	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
106	Naafiu Azifatul Aghnia	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
107	Ilaa Khusnul Fatihah	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
108	Amelia Cahya Maulana	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
109	Affrila Nanda Pramudita	X	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
110	Rossa Hasna Shafira	XI	Tata Kecantikan
111	Andini Nur Alike	XI	Tata Kecantikan
112	Azzahra Laily Mahroza	XI	Pemasaran
113	Rusmini	XI	Pemasaran
114	Ika Dian Pratiwi	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
115	Dzakiah Listiyanti	XI	Tata Busana
116	Nisa Agustin	XI	Tata Busana
117	Miranti Salfatia Anggi	XI	Tata Kecantikan
118	Umi Rofiatun Ni'mah	XI	Tata Busana
119	Isa Fazilatil Aqila	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
120	Amelia Fatima Azzahra	XI	Pemasaran
121	Shafa Nur Ramadhanti	XI	Pemasaran
122	Havisa Neha Natasya	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
123	Maulina Suci Rahmawati	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
124	Martina Sofia Ningrum	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
125	Rif'ati Najhan	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga

126	Ulumsa Mar'atush Sholihah	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
127	Nur Laila Ariyanik	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
128	Syifa Zahra Iskanabila	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
129	Siti Halimah	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
130	Safitri Nur Aini	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
131	Salsabil Iffat	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
132	Anggi Dwi Pratiwi	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
133	Desy Fitriana	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
134	Sindy Kartika Cahyaningtyas	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
135	Desika Nur Faizah Magno	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
136	Widyaningsih	XI	Pemasaran
137	Dewi Nursanti	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
138	Rudhotul Khoiroh	XI	Pemasaran
139	Nor Aisyawati	XI	Tata Busana
140	Adinda Rahma Rusdianti	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
141	Suci Ayuningtyas	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
142	Nanda Eksi Alfionita	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
143	Silvi Virasmana	XI	Tata Boga
144	Nadia Fitraeni	XI	Tata Boga
145	Oktavia Nur Rohmah	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
146	Elika Puspa Maharani	XI	Tata Busana
147	Dewi Winarsih	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
148	Prisillia Nabilla Rizka	XI	Tata Boga
149	Dwi Purwanti	XI	Tata Busana
150	Anisa Sandi Putri	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
151	Nurul Khoirunnissa	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
152	Endang Lestari	XI	Pemasaran
153	Alfi Hidayah	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
154	Siva Nila Sari	XI	Pemasaran
155	Bela Putri Devinda	XI	Pemasaran
156	Mafaza Ardiansyah	XI	Pemasaran
157	Santi Wijayanti	XI	Tata Busana
158	Cheysa Cinantya Hapsari	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
159	Vina Mariska	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
160	Shilvyana Anggraeni Hanna Permatasari	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
161	Vina Mariska	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
162	Wakhidah Fitriyanti	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
163	Gianina Dea Aneria	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
164	Nastiti Anggita Sari	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
165	Risma Surya Aprilla	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
166	Anisya Dewi Puspita Sari	XI	Pemasaran
167	Ramadhan Eka Paksi	XI	Tata Boga

168	Kharisma Khoelatul Aloha	XI	Pemasaran
169	Wulan Galuh Mahaningtyas	XI	Tata Busana
170	Henny Nurhaeny	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
171	Eilleen Hanny Stephanie	XI	Pemasaran
172	Septiani Ayu Piningsih	XI	Pemasaran
173	Tharisa Desideria	XI	Tata Busana
174	Nyaris Diah Wulansari	XI	Pemasaran
175	Dewi Yulianti	XI	Pemasaran
176	Venni Indriawati	XI	Tata Boga
177	Lovi Laila Tamara Aisyah	XI	Pemasaran
178	Umi Latifah	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
179	Puja Kusuma Wati	XI	Tata Boga
180	Kinasih Wijayanti	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
181	Umi Latifah	XI	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
182	Oktavia Nur Rohmah	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
183	Intan Tri Lestari	XI	Tata Boga
184	Eka Yuliana Patriza	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
185	Iin Wahyu Safitri	XI	Pemasaran
186	Puji Arsita	XI	Pemasaran
187	Sela Dwi Putri Hartina	XI	Pemasaran
188	Ragil Puspasari	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
189	Stefanie Chaterine	XI	Tata Boga
190	Clara Chairunisa	XI	Tata Boga
191	Mela Wulan Dari	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
192	Nur Lailatus Sa'diyah	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
193	Vina Biani Atala	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
194	Destania Alika	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
195	Putri Avtika	XI	Pemasaran
196	Aprilia Yulianti	XI	Tata Busana
197	Meilinda Maharani	XI	Tata Busana
198	Alya Lintang Sahara	XI	Tata Busana
199	Dwi Putri Salma Sintiani	XI	Tata Busana
200	Diva Aristiyani	XI	Tata Busana
201	Elen Krisnianda	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
202	Devi Dwi Arsentia	XI	Tata Boga
203	Lidya Anjarwati	XI	Tata Busana
204	Wanda Dwi Prahesti	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
205	Novi Wahyuningtyas	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
206	Nova Yunisa Putri	XI	Tata Busana
207	Lativia Wakhidatull Khasanah	XI	Tata Busana
208	Uswatun Khasanah	XI	Tata Busana
209	Siti Nursaidah	XI	Tata Busana
210	Kharisma Iqomatul	XI	Pemasaran

	Ma'rufah		
211	Feby Valentina	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
212	Desika Nur Faizah Magno	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
213	Dian Fitriani	XI	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
214	Wahyu Octsa Kumala Dewi	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
215	Sri Sukowati	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
216	Ruhadatul 'Aisy	XII	Tata Boga
217	Anita Budi Prabawaningrum	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
218	Fani Hidayanti	XII	Tata Boga
219	Adinda Ariviana	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
220	Nura Ayu Wendari	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
221	Alia Fatima Nurafika	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
222	Melinda Stevany	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
223	Siti Nur Alifah	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
224	Pujiratnasari	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
225	Hesti Widiyawati	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
226	Nita Sari	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
227	Quin Firda Hadyanti	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
228	Rani Rohmatul Ummah	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
229	Nia N A	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
230	Safinatus Sa'adah	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
231	Nita Sari	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
232	Widya Ayuning Tyas	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
233	Indah Puspita Putri Astuti	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
234	Diah Arum Patma Sari	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
235	Adya Hanna Lia Ravitasari	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
236	Silfia Tristia Ningsih	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
237	Eka Rossa Devanyka	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
238	Defi Nofitasari	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
239	Cantika Nandira Rizky	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
240	Susi Nurhidayati	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
241	Devinta Fitriani Rudin	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
242	Ita Umiyah	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
243	Farah Alya W	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
244	Linda Puspita Arum	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
245	Arista Fitria Anjayani	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
246	Riska Wahyu Lestari	XII	Tata Busana
247	Amaliya Dwi Lestari	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
248	Carolin Putrifena Natali Widodo	XII	Tata Busana
249	Fadhilah Shofia Ningrum	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
250	Sekar Putri Devitasari	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
251	Aprilia Triyanti	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga

252	Maulita Fatika Sari	XII	Tata Busana
253	Iva Asriyanti	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
254	Meytania Anjarwati	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
255	Sahrul Fitriya	XII	Tata Busana
256	Nur Hidayati	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
257	Nanda Nur Amalia	XII	Tata Busana
258	Imelda Yonika Putri	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
259	Tiya Ayu Darmayanti	XII	Tata Busana
260	Tita Windi Pratiwi	XII	Pemasaran
261	Titin Musriyatin	XII	Pemasaran
262	Anisa Naeni Ramadhani	XII	Pemasaran
263	Nikmah Lutfiana	XII	Pemasaran
264	Dewi Rara Amiati	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
265	Anastasia Putri Setiawati	XII	Tata Boga
266	Nanda Siti Yulaekah	XII	Tata Boga
267	Dewi Putri Santika	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
268	Natalia Kristanti	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
269	Susilowati	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
270	Dewi Ratna Sari	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
271	Rosy Amborowati	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
272	Dhiany Eka Fatmawati	XII	Pemasaran
273	Himatul Afifah	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
274	Uswatun Khasanah	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
275	Aulia Dista Vanasya	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
276	Emiliana Ika Putri	XII	Tata Boga
277	Afghasyfa Garditha	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
278	Sarminah	XII	Tata Busana
279	Syahwa Putriyani	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
280	Lana Yantafiuna	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
281	Dewi Andini	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
282	Dini Annisa Putri	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
283	Dyna Abelia Fajarini	XII	Pemasaran
284	Raisananya	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
285	Ika Meviana Afifah	XII	Pemasaran
286	Jovania Nalla Natasya Putri	XII	Tata Busana
287	Miftah Nur Khalim	XII	Tata Busana
288	Dea Kinanti	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
289	Khusnul Tri Aeni	XII	Tata Busana
290	Ditta Nur Aini	XII	Tata Busana
291	Arum Widiyanti	XII	Pemasaran
292	Annida Zhumala Zain	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
293	Avindha Ayuk Noviyana	XII	Tata Busana
294	Riza Theofani Jawaring	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
295	Eliza Sri Rejeki	XII	Tata Busana

296	Putri Aliya	XII	Tata Busana
297	Febriana Nur Qamarina	XII	Tata Busana
298	Elma Matusha Dyah	XII	Tata Busana
299	Anida Mustaq Firotul Ulia	XII	Tata Busana
300	Kharisma Putri Lestari	XII	Tata Busana
301	Praptiningsih	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
302	Dea Kinanti	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
303	Nadya Kezia	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
304	Fatimah Fajriani	XII	Tata Busana
305	Nurul Fatimah	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
306	Ika Amanda	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga
307	Cindi Agustina	XII	Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran
308	Anggun Lestari	XII	Tata Busana
309	Afni Nur Hidayah	XII	Tata Busana
310	Ahmad Iqbal Syahputra	XII	Akuntansi dan Keuangan Lembaga

Lampiran 17 Hasil Tabulasi Angket Penelitian

Tabulasi Penelitian Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

No.	Kode Res.	Kompetensi Pegawai												ΣX	%	KT
		Pengetahuan			Pemahaman			Kemampuan			Sikap					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12			
1	Res. 1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	54	90%	SK
2	Res. 2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	53	88%	SK
3	Res. 3	5	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	3	45	75%	K
4	Res. 4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	42	70%	K
5	Res. 5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	3	2	47	78%	K
6	Res. 6	3	3	2	4	4	2	4	4	3	2	3	1	35	58%	C
7	Res. 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
8	Res. 8	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	54	90%	SK
9	Res. 9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	1	46	77%	K
10	Res. 10	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	52	87%	SK
11	Res. 11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	48	80%	K
12	Res. 12	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	1	48	80%	K
13	Res. 13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	44	73%	K
14	Res. 14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	55	92%	SK
15	Res. 15	3	3	4	5	5	3	3	3	2	3	4	1	39	65%	C
16	Res. 16	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	43	72%	K
17	Res. 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	80%	K
18	Res. 18	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	50	83%	K

19	Res. 19	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	1	50	83%	K
20	Res. 20	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	43	72%	K
21	Res. 21	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	42	70%	K
22	Res. 22	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	1	48	80%	K
23	Res. 23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	48	80%	K
24	Res. 24	3	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	1	49	82%	K
25	Res. 25	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	41	68%	K
26	Res. 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
27	Res. 27	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	46	77%	K
28	Res. 28	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	50	83%	K
29	Res. 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
30	Res. 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
31	Res. 31	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	50	83%	K
32	Res. 32	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	51	85%	SK
33	Res. 33	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	1	49	82%	K
34	Res. 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
35	Res. 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
36	Res. 36	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	1	49	82%	K
37	Res. 37	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	43	72%	K
38	Res. 38	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	1	50	83%	K
39	Res. 39	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	46	77%	K
40	Res. 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	80%	K
41	Res. 41	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	50	83%	K
42	Res. 42	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	47	78%	K

43	Res. 43	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	1	48	80%	K
44	Res. 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	56	93%	SK
45	Res. 45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
46	Res. 46	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	42	70%	K
47	Res. 47	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1	38	63%	C
48	Res. 48	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	54	90%	SK
49	Res. 49	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	44	73%	K
50	Res. 50	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	2	50	83%	K
51	Res. 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	80%	K
52	Res. 52	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	53	88%	SK
53	Res. 53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	43	72%	K
54	Res. 54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	44	73%	K
55	Res. 55	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	1	43	72%	K
56	Res. 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
57	Res. 57	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	2	44	73%	K
58	Res. 58	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	48	80%	K
59	Res. 59	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	1	51	85%	SK
60	Res. 60	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	43	72%	K
61	Res. 61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	60%	C
62	Res. 62	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	49	82%	K
63	Res. 63	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	51	85%	SK
64	Res. 64	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	41	68%	K
65	Res. 65	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	46	77%	K
66	Res. 66	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	43	72%	K

67	Res. 67	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	2	46	77%	K
68	Res. 68	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	46	77%	K
69	Res. 69	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	51	85%	SK
70	Res. 70	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	1	49	82%	K
71	Res. 71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	55	92%	SK
72	Res. 72	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	54	90%	SK
73	Res. 73	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	1	49	82%	K
74	Res. 74	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	1	49	82%	K
75	Res. 75	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	53	88%	SK
76	Res. 76	3	2	4	4	5	2	2	4	3	4	3	4	40	67%	C
77	Res. 77	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	1	44	73%	K
78	Res. 78	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	2	50	83%	K
79	Res. 79	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	54	90%	SK
80	Res. 80	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	50	83%	K
81	Res. 81	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	2	48	80%	K
82	Res. 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	80%	K
83	Res. 83	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	2	47	78%	K
84	Res. 84	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	1	49	82%	K
85	Res. 85	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	44	73%	K
86	Res. 86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
87	Res. 87	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	48	80%	K
88	Res. 88	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	2	52	87%	SK
89	Res. 89	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	41	68%	K
90	Res. 90	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	54	90%	SK

91	Res. 91	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	52	87%	SK
92	Res. 92	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	52	87%	SK
93	Res. 93	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	37	62%	C
94	Res. 94	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	37	62%	C
95	Res. 95	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	57	95%	SK
96	Res. 96	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	48	80%	K
97	Res. 97	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	42	70%	K
98	Res. 98	4	3	4	5	5	3	4	4	2	3	4	1	42	70%	K
99	Res. 99	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	39	65%	C
100	Res. 100	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	1	37	62%	C
101	Res. 101	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	52	87%	SK
102	Res. 102	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	1	44	73%	K
103	Res. 103	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	1	50	83%	K
104	Res. 104	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46	77%	K
105	Res. 105	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	49	82%	K
106	Res. 106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
107	Res. 107	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	43	72%	K
108	Res. 108	3	2	3	5	4	3	5	5	4	5	4	1	44	73%	K
109	Res. 109	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	43	72%	K
110	Res. 110	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	50	83%	K
111	Res. 111	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	43	72%	K
112	Res. 112	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	1	53	88%	SK
113	Res. 113	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	2	44	73%	K
114	Res. 114	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	2	44	73%	K

115	Res. 115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
116	Res. 116	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	2	47	78%	K
117	Res. 117	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	41	68%	K
118	Res. 118	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	47	78%	K
119	Res. 119	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	1	50	83%	K
120	Res. 120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50	83%	K
121	Res. 121	3	3	4	4	5	3	4	2	4	3	3	1	39	65%	C
122	Res. 122	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	1	43	72%	K
123	Res. 123	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	54	90%	SK
124	Res. 124	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	50	83%	K
125	Res. 125	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	49	82%	K
126	Res. 126	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	42	70%	K
127	Res. 127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
128	Res. 128	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	53	88%	SK
129	Res. 129	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	51	85%	SK
130	Res. 130	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	1	48	80%	K
131	Res. 131	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	4	32	53%	C
132	Res. 132	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	1	43	72%	K
133	Res. 133	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	51	85%	SK
134	Res. 134	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	1	47	78%	K
135	Res. 135	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	1	46	77%	K
136	Res. 136	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	47	78%	K
137	Res. 137	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	43	72%	K
138	Res. 138	4	2	3	5	3	3	5	3	3	3	4	1	39	65%	C

139	Res. 139	2	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	2	44	73%	K
140	Res. 140	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	42	70%	K
141	Res. 141	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
142	Res. 142	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	2	48	80%	K
143	Res. 143	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	51	85%	SK
144	Res. 144	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	41	68%	K
145	Res. 145	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	1	48	80%	K
146	Res. 146	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	1	51	85%	SK
147	Res. 147	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	42	70%	K
148	Res. 148	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	42	70%	K
149	Res. 149	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	43	72%	K
150	Res. 150	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46	77%	K
151	Res. 151	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	1	38	63%	C
152	Res. 152	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	47	78%	K
153	Res. 153	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	1	50	83%	K
154	Res. 154	3	4	5	3	2	2	4	5	3	5	5	1	42	70%	K
155	Res. 155	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	47	78%	K
156	Res. 156	4	2	2	3	4	1	2	2	2	4	3	3	32	53%	C
157	Res. 157	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	42	70%	K
158	Res. 158	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	1	48	80%	K
159	Res. 159	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	2	49	82%	K
160	Res. 160	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	38	63%	C
161	Res. 161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
162	Res. 162	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	43	72%	K

163	Res. 163	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	2	48	80%	K
164	Res. 164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
165	Res. 165	3	2	5	5	3	2	1	2	3	4	3	1	34	57%	C
166	Res. 166	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	1	50	83%	K
167	Res. 167	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	46	77%	K
168	Res. 168	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	53	88%	SK
169	Res. 169	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	1	46	77%	K
170	Res. 170	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	2	46	77%	K
171	Res. 171	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	41	68%	K
172	Res. 172	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	2	1	43	72%	K
173	Res. 173	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	41	68%	K
174	Res. 174	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	46	77%	K
175	Res. 175	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	1	46	77%	K
176	Res. 176	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	54	90%	SK
177	Res. 177	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	1	48	80%	K
178	Res. 178	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	46	77%	K
179	Res. 179	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	1	45	75%	K
180	Res. 180	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	3	3	42	70%	K
181	Res. 181	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	2	43	72%	K
182	Res. 182	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	41	68%	K
183	Res. 183	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	45	75%	K
184	Res. 184	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	1	49	82%	K
185	Res. 185	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	44	73%	K
186	Res. 186	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	51	85%	SK

187	Res. 187	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	42	70%	K
188	Res. 188	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	5	48	80%	K
189	Res. 189	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	53	88%	SK
190	Res. 190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
191	Res. 191	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	46	77%	K
192	Res. 192	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	39	65%	C
193	Res. 193	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	44	73%	K
194	Res. 194	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	46	77%	K
195	Res. 195	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	44	73%	K
196	Res. 196	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	42	70%	K
197	Res. 197	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	52	87%	SK
198	Res. 198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
199	Res. 199	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	47	78%	K
200	Res. 200	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	40	67%	C
201	Res. 201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
202	Res. 202	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	15	25%	TK
203	Res. 203	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	54	90%	SK
204	Res. 204	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	42	70%	K
205	Res. 205	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	43	72%	K
206	Res. 206	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	42	70%	K
207	Res. 207	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	54	90%	SK
208	Res. 208	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	48	80%	K
209	Res. 209	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	1	51	85%	SK
210	Res. 210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K

211	Res. 211	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	36	60%	C
212	Res. 212	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	37	62%	C
213	Res. 213	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	52	87%	SK
214	Res. 214	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46	77%	K
215	Res. 215	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	2	45	75%	K
216	Res. 216	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	45	75%	K
217	Res. 217	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	41	68%	K
218	Res. 218	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	1	37	62%	C
219	Res. 219	3	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	1	46	77%	K
220	Res. 220	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	41	68%	K
221	Res. 221	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1	51	85%	SK
222	Res. 222	3	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	49	82%	K
223	Res. 223	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	2	49	82%	K
224	Res. 224	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	53	88%	SK
225	Res. 225	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	45	75%	K
226	Res. 226	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	1	40	67%	C
227	Res. 227	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	46	77%	K
228	Res. 228	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	77%	K
229	Res. 229	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	46	77%	K
230	Res. 230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	56	93%	SK
231	Res. 231	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	1	46	77%	K
232	Res. 232	2	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	48	80%	K
233	Res. 233	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	41	68%	K
234	Res. 234	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	43	72%	K

235	Res. 235	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	45	75%	K
236	Res. 236	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	1	50	83%	K
237	Res. 237	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	38	63%	C
238	Res. 238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
239	Res. 239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
240	Res. 240	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	50	83%	K
241	Res. 241	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	47	78%	K
242	Res. 242	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	54	90%	SK
243	Res. 243	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	51	85%	SK
244	Res. 244	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	48	80%	K
245	Res. 245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
246	Res. 246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
247	Res. 247	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	98%	SK
248	Res. 248	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	44	73%	K
249	Res. 249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	100%	SK
250	Res. 250	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	1	38	63%	C
251	Res. 251	4	3	3	4	3	2	4	2	2	2	3	1	33	55%	C
252	Res. 252	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	39	65%	C
253	Res. 253	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	36	60%	C
254	Res. 254	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	51	85%	SK
255	Res. 255	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	56	93%	SK
256	Res. 256	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	52	87%	SK
257	Res. 257	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	51	85%	SK
258	Res. 258	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	45	75%	K

259	Res. 259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	80%	K
260	Res. 260	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	51	85%	SK
261	Res. 261	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	42	70%	K
262	Res. 262	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	2	48	80%	K
263	Res. 263	2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	1	39	65%	C
264	Res. 264	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	42	70%	K
265	Res. 265	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	1	50	83%	K
266	Res. 266	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	1	48	80%	K
267	Res. 267	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	40	67%	C
268	Res. 268	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	1	42	70%	K
269	Res. 269	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	2	1	41	68%	K
270	Res. 270	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	41	68%	K
271	Res. 271	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	43	72%	K
272	Res. 272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	55	92%	SK
273	Res. 273	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	48	80%	K
274	Res. 274	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	53	88%	SK
275	Res. 275	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	52	87%	SK
276	Res. 276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	56	93%	SK
277	Res. 277	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	40	67%	C
278	Res. 278	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	1	49	82%	K
279	Res. 279	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	53	88%	SK
280	Res. 280	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	82%	K
281	Res. 281	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	43	72%	K
282	Res. 282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	80%	K

283	Res. 283	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	1	52	87%	SK
284	Res. 284	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	82%	K
285	Res. 285	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	37	62%	C
286	Res. 286	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	53	88%	SK
287	Res. 287	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	41	68%	K
288	Res. 288	4	4	5	5	4	3	5	4	2	5	5	1	47	78%	K
289	Res. 289	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	42	70%	K
290	Res. 290	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	47	78%	K
291	Res. 291	3	3	5	4	4	3	3	4	3	5	5	1	43	72%	K
292	Res. 292	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	42	70%	K
293	Res. 293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	80%	K
294	Res. 294	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	1	47	78%	K
295	Res. 295	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	1	48	80%	K
296	Res. 296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45	75%	K
297	Res. 297	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	1	37	62%	C
298	Res. 298	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	1	47	78%	K
299	Res. 299	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	1	49	82%	K
300	Res. 300	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	42	70%	K
301	Res. 301	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	48	80%	K
302	Res. 302	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	43	72%	K
303	Res. 303	4	1	1	2	3	2	3	4	3	4	5	4	36	60%	C
304	Res. 304	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	1	44	73%	K
305	Res. 305	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	46	77%	K
306	Res. 306	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	42	70%	K

307	Res. 307	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	53	88%	SK
308	Res. 308	3	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	1	36	60%	C
309	Res. 309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	46	77%	K
310	Res. 310	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	1	43	72%	K
Jumlah		1202	1139	1302	1307	1317	1184	1296	1290	1178	1307	1265	580	14367	77%	K
Skor Riil		3643			3808			3764			3152			14367		
Skor Ideal		4650			4650			4650			4650			18600		
Persentase		78%			82%			81%			68%			77%		
Kriteria		K			K			K			C			K		

Keterangan:

- SK** : Sangat Kompeten
K : Kompeten
C : Cukup
KK : Kurang Kompeten
TK : Tidak Kompeten

Tabulasi Angket Penelitian Variabel Fasilitas Perpustakaan (X2)

No.	Kode Res.	Fasilitas Perpustakaan								ΣX	%	KT
		Perabot					Peralatan					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			
1	Res. 1	4	3	3	4	4	4	2	3	27	68%	C
2	Res. 2	4	4	3	4	4	5	3	4	31	78%	L
3	Res. 3	4	3	4	4	4	4	4	4	31	78%	L
4	Res. 4	4	4	4	4	4	5	3	4	32	80%	L
5	Res. 5	3	5	5	5	4	5	4	5	36	90%	SL
6	Res. 6	5	4	4	5	5	5	3	4	35	88%	SL
7	Res. 7	4	2	3	4	5	5	3	4	30	75%	L
8	Res. 8	4	4	3	4	4	4	4	3	30	75%	L
9	Res. 9	4	4	3	4	4	4	4	4	31	78%	L
10	Res. 10	5	4	4	4	3	3	3	3	29	73%	L
11	Res. 11	4	4	4	5	3	4	4	2	30	75%	L
12	Res. 12	4	4	3	3	4	4	4	3	29	73%	L
13	Res. 13	5	4	4	4	4	4	4	4	33	83%	L
14	Res. 14	5	5	5	5	5	4	4	4	37	93%	SL
15	Res. 15	5	4	4	3	5	5	5	4	35	88%	SL
16	Res. 16	5	4	4	5	5	4	3	4	34	85%	SL
17	Res. 17	4	5	5	5	4	5	3	4	35	88%	SL
18	Res. 18	5	4	4	5	4	5	4	4	35	88%	SL
19	Res. 19	4	4	4	4	4	4	2	4	30	75%	L
20	Res. 20	5	4	4	4	4	4	1	4	30	75%	L

21	Res. 21	4	5	5	5	4	4	2	2	31	78%	L
22	Res. 22	4	4	5	5	4	4	3	4	33	83%	L
23	Res. 23	5	3	3	5	4	5	3	4	32	80%	L
24	Res. 24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
25	Res. 25	5	3	3	2	5	5	3	5	31	78%	L
26	Res. 26	5	2	2	2	4	5	4	3	27	68%	C
27	Res. 27	5	5	5	5	5	5	4	5	39	98%	SL
28	Res. 28	4	3	4	3	4	5	2	4	29	73%	L
29	Res. 29	4	4	4	5	5	5	4	5	36	90%	SL
30	Res. 30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
31	Res. 31	4	4	4	4	4	5	5	5	35	88%	SL
32	Res. 32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
33	Res. 33	5	5	5	5	5	5	5	3	38	95%	SL
34	Res. 34	4	4	3	4	4	4	2	3	28	70%	L
35	Res. 35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
36	Res. 36	4	5	4	4	5	5	4	4	35	88%	SL
37	Res. 37	5	3	5	5	5	5	2	3	33	83%	L
38	Res. 38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
39	Res. 39	5	5	5	3	5	5	3	5	36	90%	SL
40	Res. 40	5	5	5	3	4	5	3	5	35	88%	SL
41	Res. 41	3	3	3	3	3	3	1	4	23	58%	C
42	Res. 42	4	4	4	4	5	5	5	5	36	90%	SL
43	Res. 43	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
44	Res. 44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL

45	Res. 45	5	5	5	5	5	5	3	3	36	90%	SL
46	Res. 46	4	4	4	4	4	4	3	4	31	78%	L
47	Res. 47	5	5	4	4	5	5	3	3	34	85%	SL
48	Res. 48	3	4	4	4	3	5	3	4	30	75%	L
49	Res. 49	3	3	4	4	4	4	3	4	29	73%	L
50	Res. 50	5	5	5	3	5	5	4	4	36	90%	SL
51	Res. 51	5	5	3	4	4	4	1	4	30	75%	L
52	Res. 52	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
53	Res. 53	4	4	4	3	4	5	4	4	32	80%	L
54	Res. 54	4	4	5	5	4	5	5	5	37	93%	SL
55	Res. 55	4	4	3	4	3	4	1	4	27	68%	C
56	Res. 56	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
57	Res. 57	5	4	4	3	3	5	4	5	33	83%	L
58	Res. 58	4	4	4	3	4	5	4	4	32	80%	L
59	Res. 59	4	4	5	4	4	3	3	5	32	80%	L
60	Res. 60	4	4	4	4	4	5	4	4	33	83%	L
61	Res. 61	4	4	4	5	3	5	4	5	34	85%	SL
62	Res. 62	4	3	3	3	4	5	2	3	27	68%	C
63	Res. 63	4	5	5	4	4	4	3	3	32	80%	L
64	Res. 64	4	4	4	4	4	3	2	4	29	73%	L
65	Res. 65	5	5	5	5	5	4	3	3	35	88%	SL
66	Res. 66	5	3	3	4	5	5	1	2	28	70%	L
67	Res. 67	4	3	3	4	3	4	2	4	27	68%	C
68	Res. 68	2	3	3	4	3	5	4	5	29	73%	L

69	Res. 69	5	4	4	3	4	5	4	4	33	83%	L
70	Res. 70	4	4	5	5	4	5	4	4	35	88%	SL
71	Res. 71	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
72	Res. 72	5	5	4	5	4	5	5	5	38	95%	SL
73	Res. 73	4	4	5	4	4	5	4	4	34	85%	SL
74	Res. 74	5	5	5	4	3	5	4	4	35	88%	SL
75	Res. 75	4	5	5	4	5	5	2	4	34	85%	SL
76	Res. 76	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
77	Res. 77	4	4	4	4	4	5	4	4	33	83%	L
78	Res. 78	4	4	3	4	4	3	1	4	27	68%	C
79	Res. 79	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
80	Res. 80	4	3	3	3	2	4	1	4	24	60%	C
81	Res. 81	3	4	3	5	4	5	3	5	32	80%	L
82	Res. 82	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
83	Res. 83	5	3	3	4	4	5	4	4	32	80%	L
84	Res. 84	5	4	4	4	4	5	4	5	35	88%	SL
85	Res. 85	5	5	5	5	5	5	1	5	36	90%	SL
86	Res. 86	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
87	Res. 87	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
88	Res. 88	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
89	Res. 89	5	5	3	4	5	5	3	3	33	83%	L
90	Res. 90	5	5	5	5	5	5	3	5	38	95%	SL
91	Res. 91	3	3	4	3	3	4	3	4	27	68%	C
92	Res. 92	5	4	4	4	4	5	5	3	34	85%	SL

93	Res. 93	5	5	4	4	4	5	5	5	37	93%	SL
94	Res. 94	4	4	4	4	3	5	4	4	32	80%	L
95	Res. 95	4	4	4	4	4	4	1	4	29	73%	L
96	Res. 96	4	4	4	4	4	4	3	2	29	73%	L
97	Res. 97	5	5	5	4	4	3	3	3	32	80%	L
98	Res. 98	4	4	3	4	4	4	4	4	31	78%	L
99	Res. 99	4	4	5	5	5	4	3	3	33	83%	L
100	Res. 100	4	4	5	3	4	5	4	4	33	83%	L
101	Res. 101	5	5	5	2	5	5	1	1	29	73%	L
102	Res. 102	4	3	4	4	4	4	3	4	30	75%	L
103	Res. 103	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
104	Res. 104	5	5	3	5	3	3	2	5	31	78%	L
105	Res. 105	5	3	5	5	4	5	4	5	36	90%	SL
106	Res. 106	5	4	3	2	3	4	2	5	28	70%	L
107	Res. 107	5	3	4	3	4	5	1	3	28	70%	L
108	Res. 108	4	4	4	4	5	5	4	4	34	85%	SL
109	Res. 109	4	4	4	4	5	4	3	4	32	80%	L
110	Res. 110	4	4	4	4	5	5	1	5	32	80%	L
111	Res. 111	4	5	5	4	4	4	2	2	30	75%	L
112	Res. 112	5	4	3	4	5	5	5	5	36	90%	SL
113	Res. 113	4	5	2	4	4	4	4	5	32	80%	L
114	Res. 114	3	3	4	3	3	4	3	3	26	65%	C
115	Res. 115	5	5	5	5	5	5	1	4	35	88%	SL
116	Res. 116	4	4	4	5	4	5	3	4	33	83%	L

117	Res. 117	2	4	4	4	4	4	3	4	29	73%	L
118	Res. 118	1	3	4	3	1	4	4	4	24	60%	C
119	Res. 119	4	4	4	4	4	5	4	4	33	83%	L
120	Res. 120	3	4	3	3	3	5	2	5	28	70%	L
121	Res. 121	4	4	4	4	4	5	3	5	33	83%	L
122	Res. 122	4	4	4	4	4	4	3	3	30	75%	L
123	Res. 123	4	4	4	4	4	4	1	4	29	73%	L
124	Res. 124	2	3	3	3	3	5	1	4	24	60%	C
125	Res. 125	4	3	4	4	4	4	4	5	32	80%	L
126	Res. 126	5	5	5	5	5	5	2	5	37	93%	SL
127	Res. 127	5	4	5	4	4	5	2	4	33	83%	L
128	Res. 128	4	4	4	3	3	5	1	5	29	73%	L
129	Res. 129	5	5	5	5	5	5	4	3	37	93%	SL
130	Res. 130	4	4	4	5	5	4	4	5	35	88%	SL
131	Res. 131	5	5	4	4	5	2	1	3	29	73%	L
132	Res. 132	4	4	4	4	4	4	3	4	31	78%	L
133	Res. 133	4	4	4	4	5	5	4	5	35	88%	SL
134	Res. 134	5	5	5	5	5	5	3	5	38	95%	SL
135	Res. 135	4	3	3	3	4	5	3	4	29	73%	L
136	Res. 136	5	5	4	4	4	4	3	4	33	83%	L
137	Res. 137	1	5	4	2	2	4	2	4	24	60%	C
138	Res. 138	3	3	4	4	3	5	1	4	27	68%	C
139	Res. 139	3	3	3	4	3	4	2	5	27	68%	C
140	Res. 140	3	3	4	5	5	3	2	4	29	73%	L

141	Res. 141	3	5	5	5	4	4	2	4	32	80%	L
142	Res. 142	5	4	4	4	4	4	5	4	34	85%	SL
143	Res. 143	3	3	4	4	4	4	2	4	28	70%	L
144	Res. 144	4	4	5	4	4	3	2	4	30	75%	L
145	Res. 145	5	5	5	5	5	5	1	5	36	90%	SL
146	Res. 146	5	5	5	5	5	1	4	5	35	88%	SL
147	Res. 147	4	4	4	4	4	4	3	4	31	78%	L
148	Res. 148	4	3	2	4	4	3	3	3	26	65%	C
149	Res. 149	5	4	3	4	4	4	3	4	31	78%	L
150	Res. 150	4	3	4	5	4	5	2	3	30	75%	L
151	Res. 151	5	3	4	4	2	3	1	4	26	65%	C
152	Res. 152	3	4	4	5	5	3	3	4	31	78%	L
153	Res. 153	5	4	4	5	5	5	4	4	36	90%	SL
154	Res. 154	5	4	4	4	4	3	3	5	32	80%	L
155	Res. 155	4	4	4	4	4	4	3	4	31	78%	L
156	Res. 156	4	4	5	4	4	4	2	5	32	80%	L
157	Res. 157	4	5	5	4	4	4	1	2	29	73%	L
158	Res. 158	5	4	4	3	4	4	3	5	32	80%	L
159	Res. 159	5	5	5	3	5	5	3	4	35	88%	SL
160	Res. 160	5	4	4	2	4	4	4	3	30	75%	L
161	Res. 161	4	4	4	4	4	5	4	4	33	83%	L
162	Res. 162	4	5	5	5	5	5	1	4	34	85%	SL
163	Res. 163	4	4	4	4	4	4	4	3	31	78%	L
164	Res. 164	4	4	4	3	4	3	4	4	30	75%	L

165	Res. 165	5	4	4	4	4	4	4	1	30	75%	L
166	Res. 166	3	4	3	3	4	4	4	4	29	73%	L
167	Res. 167	4	3	4	4	4	4	3	3	29	73%	L
168	Res. 168	5	5	5	3	4	4	3	4	33	83%	L
169	Res. 169	4	4	3	3	5	5	5	5	34	85%	SL
170	Res. 170	5	4	5	5	3	3	3	4	32	80%	L
171	Res. 171	4	5	4	1	5	3	2	2	26	65%	C
172	Res. 172	5	4	4	3	4	4	1	1	26	65%	C
173	Res. 173	4	4	4	3	4	4	2	2	27	68%	C
174	Res. 174	5	5	4	4	5	5	3	5	36	90%	SL
175	Res. 175	4	3	4	3	4	3	2	4	27	68%	C
176	Res. 176	5	4	4	4	4	4	1	3	29	73%	L
177	Res. 177	4	3	4	4	4	4	1	1	25	63%	C
178	Res. 178	4	4	4	4	4	4	3	3	30	75%	L
179	Res. 179	5	4	4	4	4	4	3	5	33	83%	L
180	Res. 180	5	5	4	2	4	4	4	3	31	78%	L
181	Res. 181	4	4	4	3	4	4	3	4	30	75%	L
182	Res. 182	4	5	5	1	4	4	3	4	30	75%	L
183	Res. 183	3	4	4	2	4	4	1	4	26	65%	C
184	Res. 184	5	4	4	3	4	4	5	5	34	85%	SL
185	Res. 185	4	3	3	4	4	4	1	4	27	68%	C
186	Res. 186	4	4	4	5	4	5	5	5	36	90%	SL
187	Res. 187	5	4	1	3	2	3	1	4	23	58%	C
188	Res. 188	5	5	5	4	5	5	1	4	34	85%	SL

189	Res. 189	5	5	4	4	4	5	3	3	33	83%	L
190	Res. 190	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
191	Res. 191	5	4	4	4	4	5	3	3	32	80%	L
192	Res. 192	5	3	5	4	5	5	2	3	32	80%	L
193	Res. 193	3	4	3	4	4	4	4	3	29	73%	L
194	Res. 194	5	4	4	4	4	5	2	4	32	80%	L
195	Res. 195	5	5	3	4	4	4	3	3	31	78%	L
196	Res. 196	5	5	5	3	4	5	4	3	34	85%	SL
197	Res. 197	5	4	5	5	5	4	1	4	33	83%	L
198	Res. 198	4	3	4	4	4	4	3	4	30	75%	L
199	Res. 199	5	5	4	4	4	4	3	4	33	83%	L
200	Res. 200	4	4	3	3	4	4	2	2	26	65%	C
201	Res. 201	5	3	5	4	5	5	4	5	36	90%	SL
202	Res. 202	4	4	3	2	3	5	2	2	25	63%	C
203	Res. 203	5	5	5	4	5	3	4	5	36	90%	SL
204	Res. 204	4	3	4	4	4	5	4	4	32	80%	L
205	Res. 205	3	3	3	5	5	5	3	5	32	80%	L
206	Res. 206	2	3	3	4	4	4	1	4	25	63%	C
207	Res. 207	3	2	2	5	5	5	5	5	32	80%	L
208	Res. 208	4	4	4	5	3	5	3	5	33	83%	L
209	Res. 209	5	5	4	3	4	5	4	4	34	85%	SL
210	Res. 210	5	5	4	4	4	4	3	4	33	83%	L
211	Res. 211	5	5	4	5	5	5	3	4	36	90%	SL
212	Res. 212	4	3	3	3	4	3	2	3	25	63%	C

213	Res. 213	4	5	5	5	3	4	5	5	36	90%	SL
214	Res. 214	4	4	4	4	4	3	3	3	29	73%	L
215	Res. 215	5	5	4	3	5	4	2	3	31	78%	L
216	Res. 216	4	4	4	5	4	4	1	1	27	68%	C
217	Res. 217	4	4	4	5	4	5	3	2	31	78%	L
218	Res. 218	4	4	4	4	3	3	1	3	26	65%	C
219	Res. 219	5	5	4	4	4	4	1	5	32	80%	L
220	Res. 220	5	4	4	3	4	5	2	4	31	78%	L
221	Res. 221	5	4	4	4	4	5	3	4	33	83%	L
222	Res. 222	4	4	3	3	4	5	1	5	29	73%	L
223	Res. 223	5	5	4	3	4	5	2	4	32	80%	L
224	Res. 224	5	5	5	5	5	5	2	5	37	93%	SL
225	Res. 225	5	5	3	4	4	5	1	3	30	75%	L
226	Res. 226	5	5	3	5	4	5	2	2	31	78%	L
227	Res. 227	5	4	4	4	4	5	3	4	33	83%	L
228	Res. 228	4	4	4	4	4	4	1	2	27	68%	C
229	Res. 229	4	4	4	5	4	4	1	4	30	75%	L
230	Res. 230	4	4	3	4	4	4	2	4	29	73%	L
231	Res. 231	5	5	5	4	4	4	3	4	34	85%	SL
232	Res. 232	5	5	1	5	5	5	1	1	28	70%	L
233	Res. 233	4	4	4	4	4	5	2	2	29	73%	L
234	Res. 234	4	4	3	4	4	4	3	4	30	75%	L
235	Res. 235	4	4	4	4	4	3	3	3	29	73%	L
236	Res. 236	5	4	5	4	4	5	4	5	36	90%	SL

237	Res. 237	4	2	3	5	4	4	1	5	28	70%	L
238	Res. 238	5	5	3	4	4	5	1	4	31	78%	L
239	Res. 239	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
240	Res. 240	4	4	3	5	3	3	1	1	24	60%	C
241	Res. 241	4	4	3	4	4	5	2	4	30	75%	L
242	Res. 242	5	5	5	5	5	5	1	5	36	90%	SL
243	Res. 243	5	5	5	4	5	5	4	4	37	93%	SL
244	Res. 244	4	5	5	4	5	5	5	5	38	95%	SL
245	Res. 245	4	4	4	4	4	4	2	4	30	75%	L
246	Res. 246	5	5	5	5	5	4	5	5	39	98%	SL
247	Res. 247	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
248	Res. 248	4	4	3	4	3	4	2	2	26	65%	C
249	Res. 249	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100%	SL
250	Res. 250	2	2	1	3	1	5	1	4	19	48%	KL
251	Res. 251	2	1	2	2	4	4	5	4	24	60%	C
252	Res. 252	3	4	3	3	3	3	1	3	23	58%	C
253	Res. 253	4	5	4	4	4	3	1	3	28	70%	L
254	Res. 254	5	5	5	5	5	5	1	5	36	90%	SL
255	Res. 255	4	5	4	5	4	5	5	5	37	93%	SL
256	Res. 256	4	4	4	4	5	5	1	1	28	70%	L
257	Res. 257	3	5	5	5	5	5	3	3	34	85%	SL
258	Res. 258	5	5	5	5	5	5	2	3	35	88%	SL
259	Res. 259	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
260	Res. 260	5	4	4	4	4	4	4	4	33	83%	L

261	Res. 261	4	3	4	3	4	3	3	4	28	70%	L
262	Res. 262	4	4	4	4	4	4	1	5	30	75%	L
263	Res. 263	5	4	5	4	5	5	1	4	33	83%	L
264	Res. 264	4	3	3	4	3	4	1	3	25	63%	C
265	Res. 265	4	4	4	4	4	5	2	4	31	78%	L
266	Res. 266	5	5	4	5	5	5	3	5	37	93%	SL
267	Res. 267	3	3	2	4	4	4	2	4	26	65%	C
268	Res. 268	5	5	4	5	4	5	1	5	34	85%	SL
269	Res. 269	4	4	3	4	3	5	1	4	28	70%	L
270	Res. 270	4	4	3	4	4	4	3	4	30	75%	L
271	Res. 271	4	4	4	4	4	4	2	3	29	73%	L
272	Res. 272	5	3	4	5	4	5	5	5	36	90%	SL
273	Res. 273	4	4	4	4	4	5	2	4	31	78%	L
274	Res. 274	4	5	3	4	3	4	4	4	31	78%	L
275	Res. 275	5	5	5	4	5	5	1	3	33	83%	L
276	Res. 276	5	5	4	5	5	5	3	5	37	93%	SL
277	Res. 277	5	4	3	4	3	4	1	3	27	68%	C
278	Res. 278	5	5	5	4	5	5	4	4	37	93%	SL
279	Res. 279	4	4	5	4	4	5	4	3	33	83%	L
280	Res. 280	3	4	5	5	4	3	2	3	29	73%	L
281	Res. 281	3	3	4	4	3	1	1	4	23	58%	C
282	Res. 282	4	4	4	4	4	4	4	4	32	80%	L
283	Res. 283	4	4	3	3	4	3	1	3	25	63%	C
284	Res. 284	5	5	5	5	3	2	4	4	33	83%	L

285	Res. 285	4	5	5	5	5	5	5	4	38	95%	SL
286	Res. 286	3	2	4	4	4	3	4	4	28	70%	L
287	Res. 287	5	4	4	4	4	3	4	5	33	83%	L
288	Res. 288	4	5	3	4	4	4	4	4	32	80%	L
289	Res. 289	5	4	4	4	3	4	5	4	33	83%	L
290	Res. 290	5	4	4	4	4	4	4	4	33	83%	L
291	Res. 291	4	4	5	5	5	3	4	4	34	85%	SL
292	Res. 292	4	4	5	5	5	5	4	4	36	90%	SL
293	Res. 293	4	4	3	5	5	4	5	4	34	85%	SL
294	Res. 294	4	5	5	5	4	3	4	3	33	83%	L
295	Res. 295	3	4	4	5	5	5	4	4	34	85%	SL
296	Res. 296	5	5	5	4	4	5	4	4	36	90%	SL
297	Res. 297	5	2	2	3	3	2	3	5	25	63%	C
298	Res. 298	4	4	5	3	2	2	4	4	28	70%	L
299	Res. 299	2	2	5	4	4	4	4	4	29	73%	L
300	Res. 300	4	4	4	4	4	5	5	4	34	85%	SL
301	Res. 301	4	4	4	5	4	4	5	5	35	88%	SL
302	Res. 302	4	4	5	4	4	4	4	4	33	83%	L
303	Res. 303	3	4	4	3	3	2	3	1	23	58%	C
304	Res. 304	4	4	4	4	4	4	3	3	30	75%	L
305	Res. 305	4	4	3	3	4	4	3	4	29	73%	L
306	Res. 306	4	4	4	4	3	3	2	2	26	65%	C
307	Res. 307	2	4	4	3	5	4	5	4	31	78%	L
308	Res. 308	5	2	4	4	3	5	1	4	28	70%	L

309	Res. 309	4	4	3	4	4	5	2	4	30	75%	L
310	Res. 310	4	5	3	5	5	4	1	1	28	70%	L
Jumlah		1319	1271	1243	1252	1274	1338	923	1204	9824	79%	L
Skor Riil		6359					3465			9824		
Skor Ideal		7750					4650			12400		
Persentase		82%					75%			79%		
Kriteria		L					L			L		

Keterangan:

- SL** : Sangat Lengkap
L : Lengkap
C : Cukup
KL : Kurang Lengkap
TL : Tidak Lengkap

Tabulasi Angket Penelitian Variabel Tata Ruang (X3)

No.	Kode Res.	Tata Ruang											ΣX	%	KT
		Perancangan Tata Ruang			Penyusunan Perabot			Persyaratan Lingkungan Fisik							
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11			
1	Res. 1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	37	67%	C
2	Res. 2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	39	71%	B
3	Res. 3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	36	65%	C
4	Res. 4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	41	75%	B
5	Res. 5	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	43	78%	B
6	Res. 6	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	48	87%	SB
7	Res. 7	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	42	76%	B
8	Res. 8	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	36	65%	C
9	Res. 9	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	5	35	64%	C
10	Res. 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54	98%	SB
11	Res. 11	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	51	93%	SB
12	Res. 12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
13	Res. 13	5	3	4	5	5	5	4	5	2	4	5	47	85%	SB
14	Res. 14	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	52	95%	SB
15	Res. 15	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	48	87%	SB
16	Res. 16	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	45	82%	B
17	Res. 17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
18	Res. 18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	47	85%	SB
19	Res. 19	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	2	35	64%	C
20	Res. 20	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	45	82%	B

21	Res. 21	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	35	64%	C
22	Res. 22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
23	Res. 23	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	50	91%	SB
24	Res. 24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	98%	SB
25	Res. 25	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	45	82%	B
26	Res. 26	5	2	2	5	5	4	5	5	3	2	4	42	76%	B
27	Res. 27	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	45	82%	B
28	Res. 28	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	40	73%	B
29	Res. 29	3	4	4	3	5	5	5	5	5	2	4	45	82%	B
30	Res. 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%	SB
31	Res. 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
32	Res. 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
33	Res. 33	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	52	95%	SB
34	Res. 34	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	37	67%	C
35	Res. 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
36	Res. 36	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	49	89%	SB
37	Res. 37	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	41	75%	B
38	Res. 38	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	48	87%	SB
39	Res. 39	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	42	76%	B
40	Res. 40	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	49	89%	SB
41	Res. 41	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	37	67%	C
42	Res. 42	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	50	91%	SB
43	Res. 43	5	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	42	76%	B
44	Res. 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%	SB

45	Res. 45	4	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	42	76%	B
46	Res. 46	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	35	64%	C
47	Res. 47	4	3	3	4	5	4	4	3	4	2	5	41	75%	B
48	Res. 48	3	2	4	4	3	3	4	4	5	3	4	39	71%	B
49	Res. 49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
50	Res. 50	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	87%	SB
51	Res. 51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
52	Res. 52	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	50	91%	SB
53	Res. 53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
54	Res. 54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46	84%	B
55	Res. 55	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	40	73%	B
56	Res. 56	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	96%	SB
57	Res. 57	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	36	65%	C
58	Res. 58	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	46	84%	B
59	Res. 59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45	82%	B
60	Res. 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
61	Res. 61	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	46	84%	B
62	Res. 62	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	35	64%	C
63	Res. 63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	42	76%	B
64	Res. 64	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	40	73%	B
65	Res. 65	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
66	Res. 66	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	49	89%	SB
67	Res. 67	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	38	69%	B
68	Res. 68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%	SB

69	Res. 69	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	46	84%	B
70	Res. 70	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	46	84%	B
71	Res. 71	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	46	84%	B
72	Res. 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
73	Res. 73	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	82%	B
74	Res. 74	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	50	91%	SB
75	Res. 75	5	4	2	4	5	5	2	5	4	3	4	43	78%	B
76	Res. 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
77	Res. 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
78	Res. 78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
79	Res. 79	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	47	85%	SB
80	Res. 80	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	39	71%	B
81	Res. 81	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	39	71%	B
82	Res. 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
83	Res. 83	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	41	75%	B
84	Res. 84	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	39	71%	B
85	Res. 85	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	46	84%	B
86	Res. 86	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53	96%	SB
87	Res. 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
88	Res. 88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	42	76%	B
89	Res. 89	5	3	3	2	5	5	5	5	3	4	5	45	82%	B
90	Res. 90	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	48	87%	SB
91	Res. 91	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	39	71%	B
92	Res. 92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	44	80%	B

93	Res. 93	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	48	87%	SB
94	Res. 94	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	49	89%	SB
95	Res. 95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
96	Res. 96	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	40	73%	B
97	Res. 97	3	3	4	5	5	4	3	5	4	2	3	41	75%	B
98	Res. 98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
99	Res. 99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
100	Res. 100	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	43	78%	B
101	Res. 101	4	2	4	2	5	5	2	5	2	3	5	39	71%	B
102	Res. 102	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
103	Res. 103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
104	Res. 104	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	96%	SB
105	Res. 105	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	49	89%	SB
106	Res. 106	4	3	2	4	4	3	5	5	5	4	3	42	76%	B
107	Res. 107	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	39	71%	B
108	Res. 108	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	43	78%	B
109	Res. 109	4	3	2	5	4	4	3	5	4	3	4	41	75%	B
110	Res. 110	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	48	87%	SB
111	Res. 111	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	36	65%	C
112	Res. 112	4	3	3	2	3	3	5	5	5	2	5	40	73%	B
113	Res. 113	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	36	65%	C
114	Res. 114	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	37	67%	C
115	Res. 115	4	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	44	80%	B
116	Res. 116	3	2	2	4	4	4	5	5	4	3	3	39	71%	B

117	Res. 117	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	76%	B
118	Res. 118	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	39	71%	B
119	Res. 119	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41	75%	B
120	Res. 120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	51	93%	SB
121	Res. 121	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	49	89%	SB
122	Res. 122	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	39	71%	B
123	Res. 123	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	45	82%	B
124	Res. 124	3	2	3	3	4	4	3	5	4	3	4	38	69%	B
125	Res. 125	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	76%	B
126	Res. 126	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	50	91%	SB
127	Res. 127	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	47	85%	SB
128	Res. 128	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	52	95%	SB
129	Res. 129	4	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	40	73%	B
130	Res. 130	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
131	Res. 131	3	1	2	3	3	3	2	3	5	4	3	32	58%	C
132	Res. 132	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	41	75%	B
133	Res. 133	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	45	82%	B
134	Res. 134	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	45	82%	B
135	Res. 135	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	47	85%	SB
136	Res. 136	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	76%	B
137	Res. 137	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	41	75%	B
138	Res. 138	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	43	78%	B
139	Res. 139	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	48	87%	SB
140	Res. 140	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	45	82%	B

141	Res. 141	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
142	Res. 142	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	42	76%	B
143	Res. 143	5	3	2	5	5	5	4	4	4	3	5	45	82%	B
144	Res. 144	4	3	2	4	4	4	2	4	3	2	3	35	64%	C
145	Res. 145	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	48	87%	SB
146	Res. 146	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	39	71%	B
147	Res. 147	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	41	75%	B
148	Res. 148	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	40	73%	B
149	Res. 149	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	40	73%	B
150	Res. 150	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	37	67%	C
151	Res. 151	4	2	2	4	4	5	5	5	5	2	4	42	76%	B
152	Res. 152	3	3	3	3	4	4	2	2	1	1	4	30	55%	C
153	Res. 153	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	96%	SB
154	Res. 154	5	4	5	2	2	2	5	4	4	4	5	42	76%	B
155	Res. 155	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	78%	B
156	Res. 156	3	1	4	4	4	4	5	4	5	4	1	39	71%	B
157	Res. 157	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	34	62%	C
158	Res. 158	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	3	40	73%	B
159	Res. 159	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	46	84%	B
160	Res. 160	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	39	71%	B
161	Res. 161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
162	Res. 162	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
163	Res. 163	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	42	76%	B
164	Res. 164	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	41	75%	B

165	Res. 165	3	2	3	2	4	5	5	5	1	3	4	37	67%	C
166	Res. 166	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	44	80%	B
167	Res. 167	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	36	65%	C
168	Res. 168	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	41	75%	B
169	Res. 169	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	48	87%	SB
170	Res. 170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	53	96%	SB
171	Res. 171	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	39	71%	B
172	Res. 172	3	2	5	4	2	5	1	2	1	1	1	27	49%	KB
173	Res. 173	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	39	71%	B
174	Res. 174	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	45	82%	B
175	Res. 175	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	39	71%	B
176	Res. 176	4	5	2	4	4	4	5	5	5	3	5	46	84%	B
177	Res. 177	4	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	31	56%	C
178	Res. 178	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42	76%	B
179	Res. 179	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	47	85%	SB
180	Res. 180	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	42	76%	B
181	Res. 181	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	42	76%	B
182	Res. 182	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	76%	B
183	Res. 183	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
184	Res. 184	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	44	80%	B
185	Res. 185	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	40	73%	B
186	Res. 186	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	48	87%	SB
187	Res. 187	3	3	2	2	4	3	2	3	3	5	2	32	58%	C
188	Res. 188	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	42	76%	B

189	Res. 189	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	49	89%	SB
190	Res. 190	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	51	93%	SB
191	Res. 191	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	42	76%	B
192	Res. 192	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	41	75%	B
193	Res. 193	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	40	73%	B
194	Res. 194	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	43	78%	B
195	Res. 195	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	37	67%	C
196	Res. 196	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	49	89%	SB
197	Res. 197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
198	Res. 198	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
199	Res. 199	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	78%	B
200	Res. 200	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37	67%	C
201	Res. 201	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	52	95%	SB
202	Res. 202	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	58%	C
203	Res. 203	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	53	96%	SB
204	Res. 204	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	40	73%	B
205	Res. 205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
206	Res. 206	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	42	76%	B
207	Res. 207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43	78%	B
208	Res. 208	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	34	62%	C
209	Res. 209	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	44	80%	B
210	Res. 210	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
211	Res. 211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
212	Res. 212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	60%	C

213	Res. 213	4	2	3	3	4	4	5	4	4	2	3	38	69%	B
214	Res. 214	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	38	69%	B
215	Res. 215	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	47	85%	SB
216	Res. 216	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	39	71%	B
217	Res. 217	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	45	82%	B
218	Res. 218	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	36	65%	C
219	Res. 219	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	51	93%	SB
220	Res. 220	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	36	65%	C
221	Res. 221	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	46	84%	B
222	Res. 222	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	46	84%	B
223	Res. 223	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	42	76%	B
224	Res. 224	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	50	91%	SB
225	Res. 225	3	2	3	4	4	4	2	5	3	4	5	39	71%	B
226	Res. 226	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	39	71%	B
227	Res. 227	4	4	2	3	4	4	3	5	4	3	4	40	73%	B
228	Res. 228	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	37	67%	C
229	Res. 229	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
230	Res. 230	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	42	76%	B
231	Res. 231	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	46	84%	B
232	Res. 232	5	1	2	4	2	5	5	5	5	4	5	43	78%	B
233	Res. 233	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	37	67%	C
234	Res. 234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
235	Res. 235	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	78%	B
236	Res. 236	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45	82%	B

237	Res. 237	4	2	1	3	3	3	4	4	3	2	3	32	58%	C
238	Res. 238	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	40	73%	B
239	Res. 239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	100%	SB
240	Res. 240	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	49	89%	SB
241	Res. 241	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	40	73%	B
242	Res. 242	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	50	91%	SB
243	Res. 243	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	49	89%	SB
244	Res. 244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46	84%	B
245	Res. 245	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	76%	B
246	Res. 246	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	47	85%	SB
247	Res. 247	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54	98%	SB
248	Res. 248	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	36	65%	C
249	Res. 249	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	48	87%	SB
250	Res. 250	2	3	1	3	4	4	3	4	4	1	5	34	62%	C
251	Res. 251	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	31	56%	C
252	Res. 252	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34	62%	C
253	Res. 253	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	65%	C
254	Res. 254	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	51	93%	SB
255	Res. 255	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	50	91%	SB
256	Res. 256	1	5	1	4	5	5	4	5	3	3	3	39	71%	B
257	Res. 257	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	46	84%	B
258	Res. 258	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
259	Res. 259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
260	Res. 260	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	41	75%	B

261	Res. 261	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	37	67%	C
262	Res. 262	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	44	80%	B
263	Res. 263	4	1	2	2	3	3	5	2	4	3	4	33	60%	C
264	Res. 264	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	35	64%	C
265	Res. 265	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	44	80%	B
266	Res. 266	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52	95%	SB
267	Res. 267	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	4	35	64%	C
268	Res. 268	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	48	87%	SB
269	Res. 269	3	3	2	2	3	3	4	5	4	5	4	38	69%	B
270	Res. 270	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
271	Res. 271	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	35	64%	C
272	Res. 272	5	5	3	4	3	4	4	5	1	1	4	39	71%	B
273	Res. 273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46	84%	B
274	Res. 274	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
275	Res. 275	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	49	89%	SB
276	Res. 276	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	51	93%	SB
277	Res. 277	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	39	71%	B
278	Res. 278	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	49	89%	SB
279	Res. 279	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	47	85%	SB
280	Res. 280	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
281	Res. 281	2	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3	32	58%	C
282	Res. 282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	80%	B
283	Res. 283	3	3	2	5	4	4	3	5	4	4	5	42	76%	B
284	Res. 284	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45	82%	B

285	Res. 285	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	37	67%	C
286	Res. 286	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	37	67%	C
287	Res. 287	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	47	85%	SB
288	Res. 288	5	3	2	4	5	4	3	5	3	4	5	43	78%	B
289	Res. 289	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	75%	B
290	Res. 290	4	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	43	78%	B
291	Res. 291	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	50	91%	SB
292	Res. 292	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	2	36	65%	C
293	Res. 293	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	40	73%	B
294	Res. 294	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42	76%	B
295	Res. 295	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	42	76%	B
296	Res. 296	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	76%	B
297	Res. 297	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	50	91%	SB
298	Res. 298	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	45	82%	B
299	Res. 299	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	46	84%	B
300	Res. 300	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	37	67%	C
301	Res. 301	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	43	78%	B
302	Res. 302	2	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3	32	58%	C
303	Res. 303	2	2	2	2	4	4	5	5	3	2	5	36	65%	C
304	Res. 304	3	2	3	4	5	5	4	3	3	4	5	41	75%	B
305	Res. 305	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	78%	B
306	Res. 306	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	32	58%	C
307	Res. 307	3	2	3	3	3	2	3	4	5	3	2	33	60%	C
308	Res. 308	3	2	1	3	3	3	5	5	3	3	3	34	62%	C

309	Res. 309	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41	75%	B
310	Res. 310	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	47	85%	SB
Jumlah		1224	1078	1051	1220	1259	1267	1253	1322	1225	1136	1213	13248	78%	B
Skor Riil		3353			3746			6149					13248		
Skor Ideal		4650			4650			7750					17050		
Persentase		72%			81%			79%					78%		
Kriteria		B			B			B					B		

Keterangan:

- SB** : Sangat Baik
B : Baik
C : Cukup
KB : Kurang Baik
TB : Tidak Baik

Tabulasi Angket Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Kode Res.	Kualitas Pelayanan																	ΣX	%	KT
		Berwujud (Tangible)				Kehandalan (Reability)				Ketanggapan (Responsiviness)			Jaminan (Assurance)			Empati (Emphaty)					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17			
1	Res. 1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	59	69%	B
2	Res. 2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	64	75%	B
3	Res. 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
4	Res. 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
5	Res. 5	4	4	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	68	80%	B
6	Res. 6	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	81%	B
7	Res. 7	5	4	5	3	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	75	88%	SB
8	Res. 8	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	63	74%	B
9	Res. 9	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	63	74%	B
10	Res. 10	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	74	87%	SB
11	Res. 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	84	99%	SB

12	Res. 12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	66	78%	B
13	Res. 13	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	73	86%	SB
14	Res. 14	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	77	91%	SB
15	Res. 15	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	77	91%	SB
16	Res. 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
17	Res. 17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	79%	B
18	Res. 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
19	Res. 19	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	60	71%	B
20	Res. 20	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	63	74%	B
21	Res. 21	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	60	71%	B
22	Res. 22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	68	80%	B
23	Res. 23	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	74	87%	SB
24	Res. 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84	99%	SB
25	Res. 25	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	81%	B

26	Res. 26	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	58	68%	B
27	Res. 27	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	74	87%	SB
28	Res. 28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	79%	B
29	Res. 29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	70	82%	B
30	Res. 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100%	SB
31	Res. 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
32	Res. 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
33	Res. 33	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	72	85%	SB
34	Res. 34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	56	66%	C
35	Res. 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
36	Res. 36	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	78	92%	SB
37	Res. 37	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	67	79%	B
38	Res. 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100%	SB
39	Res. 39	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	63	74%	B

40	Res. 40	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	74	87%	SB
41	Res. 41	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	53	62%	C
42	Res. 42	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	75	88%	SB
43	Res. 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
44	Res. 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100%	SB
45	Res. 45	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	1	3	3	5	68	80%	B
46	Res. 46	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	54	64%	C
47	Res. 47	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	68	80%	B
48	Res. 48	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	61	72%	B
49	Res. 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
50	Res. 50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	98%	SB
51	Res. 51	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	71	84%	B
52	Res. 52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	85%	SB
53	Res. 53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B

54	Res. 54	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	78	92%	SB
55	Res. 55	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	62	73%	B
56	Res. 56	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	94%	SB
57	Res. 57	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	69	81%	B
58	Res. 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
59	Res. 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
60	Res. 60	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	77	91%	SB
61	Res. 61	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	63	74%	B
62	Res. 62	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	59	69%	B
63	Res. 63	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	64	75%	B
64	Res. 64	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	63	74%	B
65	Res. 65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	64	75%	B
66	Res. 66	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	67	79%	B
67	Res. 67	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	59	69%	B

68	Res. 68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100%	SB
69	Res. 69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
70	Res. 70	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	84%	B
71	Res. 71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100%	SB
72	Res. 72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	70	82%	B
73	Res. 73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	72	85%	SB
74	Res. 74	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	82%	B
75	Res. 75	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	75	88%	SB
76	Res. 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	69	81%	B
77	Res. 77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
78	Res. 78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	65	76%	B
79	Res. 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	71	84%	B
80	Res. 80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	60%	C
81	Res. 81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	61	72%	B

82	Res. 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
83	Res. 83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	79%	B
84	Res. 84	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	58	68%	B	
85	Res. 85	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	75	88%	SB	
86	Res. 86	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	99%	SB	
87	Res. 87	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	81%	B	
88	Res. 88	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	65	76%	B	
89	Res. 89	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	60	71%	B	
90	Res. 90	3	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	5	5	4	3	3	3	68	80%	B	
91	Res. 91	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	61	72%	B	
92	Res. 92	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	81	95%	SB	
93	Res. 93	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	60	71%	B	
94	Res. 94	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	80	94%	SB	
95	Res. 95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B	

96	Res. 96	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	62	73%	B
97	Res. 97	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	61	72%	B
98	Res. 98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
99	Res. 99	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	78%	B
100	Res. 100	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	73	86%	SB
101	Res. 101	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	66	78%	B
102	Res. 102	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	68	80%	B
103	Res. 103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	60%	C
104	Res. 104	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	79	93%	SB
105	Res. 105	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	76	89%	SB
106	Res. 106	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	61	72%	B
107	Res. 107	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	4	74	87%	SB
108	Res. 108	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	62	73%	B
109	Res. 109	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	61	72%	B

11 0	Res. 110	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	70	82%	B
11 1	Res. 111	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	55	65%	C
11 2	Res. 112	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	77	91%	SB
11 3	Res. 113	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	4	4	62	73%	B
11 4	Res. 114	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	54	64%	C
11 5	Res. 115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
11 6	Res. 116	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	62	73%	B
11 7	Res. 117	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	65	76%	B
11 8	Res. 118	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63	74%	B
11 9	Res. 119	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	63	74%	B
12 0	Res. 120	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72	85%	SB
12 1	Res. 121	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	3	66	78%	B
12 2	Res. 122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
12 3	Res. 123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B

12 4	Res. 124	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	72	85%	SB
12 5	Res. 125	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	78%	B
12 6	Res. 126	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	64	75%	B
12 7	Res. 127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
12 8	Res. 128	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5	74	87%	SB	
12 9	Res. 129	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	69	81%	B
13 0	Res. 130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	71	84%	B
13 1	Res. 131	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	1	3	3	4	55	65%	C	
13 2	Res. 132	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	63	74%	B
13 3	Res. 133	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	61	72%	B	
13 4	Res. 134	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	68	80%	B
13 5	Res. 135	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	79%	B
13 6	Res. 136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
13 7	Res. 137	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	61	72%	B	

138	Res. 138	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	1	3	3	3	53	62%	C
139	Res. 139	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	2	3	4	4	64	75%	B
140	Res. 140	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	64	75%	B
141	Res. 141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
142	Res. 142	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	72	85%	SB
143	Res. 143	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	76	89%	SB
144	Res. 144	4	4	4	3	2	3	4	5	2	2	2	4	4	2	3	3	3	54	64%	C
145	Res. 145	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65	76%	B
146	Res. 146	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	57	67%	C
147	Res. 147	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	59	69%	B
148	Res. 148	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	63	74%	B
149	Res. 149	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	75%	B
150	Res. 150	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	65	76%	B
151	Res. 151	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	2	4	4	60	71%	B

15 2	Res. 152	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	53	62%	C
15 3	Res. 153	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	81	95%	SB
15 4	Res. 154	5	2	2	2	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	65	76%	B
15 5	Res. 155	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
15 6	Res. 156	2	2	5	3	1	4	5	2	2	3	4	3	5	5	1	2	3	52	61%	C
15 7	Res. 157	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	61	72%	B
15 8	Res. 158	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	61	72%	B
15 9	Res. 159	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69	81%	B
16 0	Res. 160	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	62%	C
16 1	Res. 161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
16 2	Res. 162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
16 3	Res. 163	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
16 4	Res. 164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	67	79%	B
16 5	Res. 165	2	4	4	3	1	2	2	3	1	2	2	4	3	2	2	3	3	43	51%	KB

16 6	Res. 166	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	75	88%	SB
16 7	Res. 167	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	63	74%	B	
16 8	Res. 168	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	58	68%	B
16 9	Res. 169	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	66	78%	B
17 0	Res. 170	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	81	95%	SB	
17 1	Res. 171	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	57	67%	C	
17 2	Res. 172	3	4	4	2	2	2	3	5	2	4	4	4	5	2	5	4	4	59	69%	B	
17 3	Res. 173	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	57	67%	C	
17 4	Res. 174	4	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65	76%	B	
17 5	Res. 175	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	68	80%	B	
17 6	Res. 176	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	71	84%	B	
17 7	Res. 177	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	59	69%	B
17 8	Res. 178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67	79%	B
17 9	Res. 179	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	69	81%	B

18 0	Res. 180	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
18 1	Res. 181	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	64	75%	B
18 2	Res. 182	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	60	71%	B
18 3	Res. 183	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	62	73%	B
18 4	Res. 184	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	77	91%	SB
18 5	Res. 185	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	59	69%	B
18 6	Res. 186	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	79	93%	SB
18 7	Res. 187	3	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	2	3	1	3	3	4	42	49%	KB
18 8	Res. 188	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	81%	B
18 9	Res. 189	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	80	94%	SB
19 0	Res. 190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	79	93%	SB
19 1	Res. 191	4	5	5	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	62	73%	B
19 2	Res. 192	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	60	71%	B
19 3	Res. 193	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	64	75%	B

19 4	Res. 194	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	70	82%	B
19 5	Res. 195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	65	76%	B
19 6	Res. 196	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	66	78%	B
19 7	Res. 197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	81	95%	SB
19 8	Res. 198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	68	80%	B
19 9	Res. 199	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
20 0	Res. 200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	64	75%	B
20 1	Res. 201	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	80	94%	SB
20 2	Res. 202	3	3	3	2	3	2	4	3	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	43	51%	KB
20 3	Res. 203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100%	SB
20 4	Res. 204	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	76	89%	SB
20 5	Res. 205	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	76%	B
20 6	Res. 206	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	66	78%	B
20 7	Res. 207	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	65	76%	B

208	Res. 208	5	5	5	2	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3	4	5	5	70	82%	B
209	Res. 209	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	73	86%	SB
210	Res. 210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
211	Res. 211	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	63	74%	B
212	Res. 212	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	59	69%	B
213	Res. 213	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	59	69%	B
214	Res. 214	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	66	78%	B
215	Res. 215	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	65	76%	B
216	Res. 216	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	61	72%	B
217	Res. 217	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	67	79%	B
218	Res. 218	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4	3	3	54	64%	C
219	Res. 219	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	70	82%	B
220	Res. 220	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	64	75%	B
221	Res. 221	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	72	85%	SB

22 2	Res. 222	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	71	84%	B
22 3	Res. 223	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	66	78%	B
22 4	Res. 224	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	78	92%	SB
22 5	Res. 225	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	63	74%	B
22 6	Res. 226	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	53	62%	C
22 7	Res. 227	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	60	71%	B
22 8	Res. 228	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	53	62%	C
22 9	Res. 229	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	84%	B
23 0	Res. 230	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	74	87%	SB
23 1	Res. 231	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	65	76%	B
23 2	Res. 232	5	4	4	2	2	2	2	5	4	2	2	4	5	1	3	4	4	4	55	65%	C
23 3	Res. 233	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	56	66%	C
23 4	Res. 234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
23 5	Res. 235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B

23 6	Res. 236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B
23 7	Res. 237	3	3	3	2	2	3	4	3	1	3	3	4	5	3	4	4	4	4	54	64%	C
23 8	Res. 238	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	64	75%	B
23 9	Res. 239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	100%	SB
24 0	Res. 240	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	75	88%	SB
24 1	Res. 241	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	65	76%	B
24 2	Res. 242	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82	96%	SB
24 3	Res. 243	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	75	88%	SB
24 4	Res. 244	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	72	85%	SB
24 5	Res. 245	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	68	80%	B
24 6	Res. 246	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	74	87%	SB
24 7	Res. 247	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	80	94%	SB
24 8	Res. 248	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	63	74%	B
24 9	Res. 249	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73	86%	SB

25 0	Res. 250	4	2	2	2	4	4	3	3	1	3	2	1	3	2	4	3	3	46	54%	C
25 1	Res. 251	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	51	60%	C
25 2	Res. 252	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	55	65%	C
25 3	Res. 253	4	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	41	48%	KB
25 4	Res. 254	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	79	93%	SB
25 5	Res. 255	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	70	82%	B
25 6	Res. 256	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	78	92%	SB
25 7	Res. 257	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	75	88%	SB
25 8	Res. 258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
25 9	Res. 259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
26 0	Res. 260	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	66	78%	B
26 1	Res. 261	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	61	72%	B
26 2	Res. 262	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4	4	4	67	79%	B
26 3	Res. 263	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	1	3	3	2	48	56%	C

26 4	Res. 264	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	58	68%	B
26 5	Res. 265	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	72	85%	SB
26 6	Res. 266	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	84	99%	SB
26 7	Res. 267	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	2	4	4	4	56	66%	C
26 8	Res. 268	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	64	75%	B
26 9	Res. 269	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	60	71%	B
27 0	Res. 270	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	63	74%	B
27 1	Res. 271	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	62	73%	B
27 2	Res. 272	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	76%	B
27 3	Res. 273	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	72	85%	SB
27 4	Res. 274	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	71	84%	B
27 5	Res. 275	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	69	81%	B
27 6	Res. 276	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	82	96%	SB
27 7	Res. 277	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	4	62	73%	B

27 8	Res. 278	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	71	84%	B
27 9	Res. 279	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	77	91%	SB
28 0	Res. 280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
28 1	Res. 281	3	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	3	3	62	73%	B
28 2	Res. 282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
28 3	Res. 283	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	71	84%	B
28 4	Res. 284	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	84%	B
28 5	Res. 285	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	61	72%	B
28 6	Res. 286	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	71	84%	B
28 7	Res. 287	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	58	68%	B
28 8	Res. 288	4	5	5	2	3	3	3	5	3	2	4	5	4	1	5	3	4	61	72%	B
28 9	Res. 289	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	64	75%	B
29 0	Res. 290	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	63	74%	B
29 1	Res. 291	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	73	86%	SB

29 2	Res. 292	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	54	64%	C
29 3	Res. 293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
29 4	Res. 294	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	67	79%	B
29 5	Res. 295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69	81%	B
29 6	Res. 296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	80%	B
29 7	Res. 297	3	5	5	5	3	3	4	4	2	3	4	5	4	2	4	4	5	65	76%	B	
29 8	Res. 298	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	65	76%	B	
29 9	Res. 299	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	1	4	4	4	71	84%	B	
30 0	Res. 300	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	58	68%	B	
30 1	Res. 301	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	67	79%	B	
30 2	Res. 302	3	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	3	3	62	73%	B	
30 3	Res. 303	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	2	4	1	3	3	3	3	56	66%	C	
30 4	Res. 304	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	64	75%	B	
30 5	Res. 305	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	82%	B	

306	Res. 306	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	55	65%	C
307	Res. 307	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	4	4	57	67%	C
308	Res. 308	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	57	67%	C
309	Res. 309	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	70	82%	B
310	Res. 310	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	63	74%	B
Jumlah		1238	1291	1296	1161	1152	1197	1214	1273	1154	1185	1228	1253	1256	1031	1238	1241	1240	20648	78%	B
Skor Riil		4986			4836			3567			3540			3719			20648				
Skor Ideal		6200			6200			4650			4650			4650			26350				
Persentase		80%			78%			77%			76%			80%			78%				
Kriteria		B			B			B			B			B			B				

Keterangan:

- SB** : Sangat Baik
- B** : Baik
- C** : Cukup
- KB** : Kurang Baik
- TB** : Tidak Baik

Lampiran 18 Output Penelitian

HASIL REGRESI BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tata Ruang, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12495.604	3	4165.201	164.748	.000 ^b
	Residual	7736.383	306	25.282		
	Total	20231.987	309			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tata Ruang, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	4.460	2.967		1.503	.134					
Kompetensi Pegawai	.346	.056	.241	6.166	.000	.512	.332	.218	.820	1.220
Fasilitas Perpustakaan	.289	.090	.140	3.221	.001	.545	.181	.114	.660	1.516
Tata Ruang	.865	.068	.566	12.806	.000	.739	.591	.453	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tata Ruang, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

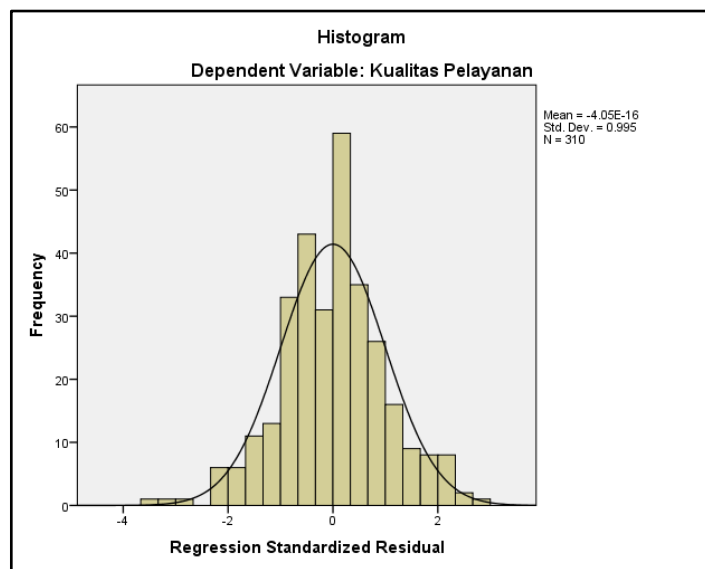
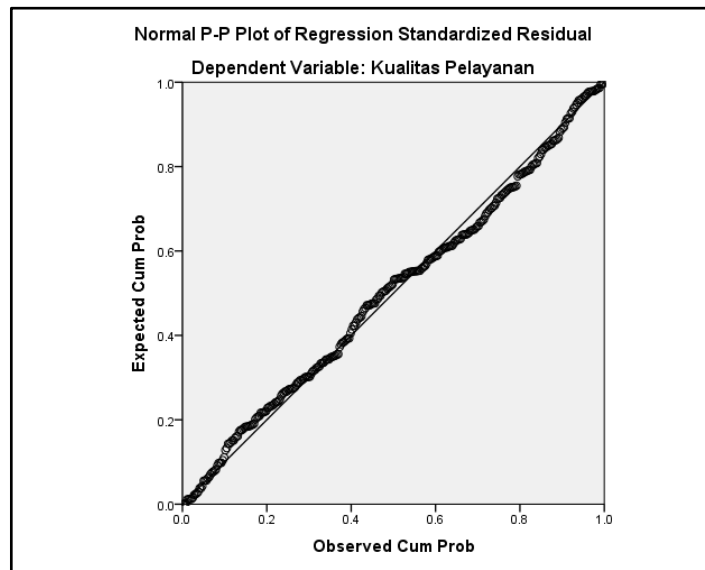
		Unstandardized Residual
N		310
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.00368248
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.039
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



Uji Linearitas

A. Variabel Kompetensi Pegawai

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Pegawai	Between Groups	(Combined) Linearity	6800.171	28	242.863	5.081	.000
		Deviation from Linearity	5301.768	1	5301.768	110.916	.000
			1498.403	27	55.496	1.161	.270
	Within Groups		13431.816	281	47.800		
Total			20231.987	309			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Pegawai	.512	.262	.580	.336

B. Variabel Fasilitas Perpustakaan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Fasilitas Perpustakaan	Between Groups	(Combined) Linearity	7266.749	18	403.708	9.061	.000
		Deviation from Linearity	6014.695	1	6014.695	134.998	.000
			1252.054	17	73.650	1.653	.051
	Within Groups		12965.238	291	44.554		
Total			20231.987	309			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kualitas Pelayanan * Fasilitas Perpustakaan	.545	.297	.599	.359

C. Variabel Tata Ruang

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Tata Ruang	Between Groups	(Combined)	11831.352	26	455.052	15.330	.000
		Linearity	11045.307	1	11045.307	372.094	.000
		Deviation from Linearity	786.045	25	31.442	1.059	.390
	Within Groups		8400.635	283	29.684		
Total			20231.987	309			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kualitas Pelayanan * Tata Ruang	.739	.546	.765	.585

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kompetensi Pegawai	.820	1.220
	Fasilitas Perpustakaan	.660	1.516
	Tata Ruang	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.246	1.895		2.240	.026
	Kompetensi Pegawai	.019	.036	.034	.537	.592
	Fasilitas Perpustakaan	-.003	.057	-.003	-.050	.961
	Tata Ruang	-.028	.043	-.047	-.654	.513

a. Dependent Variable: Abs_RES

HASIL UJI HIPOTESIS

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12495.604	3	4165.201	164.748	.000 ^b
	Residual	7736.383	306	25.282		
	Total	20231.987	309			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tata Ruang, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.460	2.967		1.503	.134					
	Kompetensi Pegawai	.346	.056	.241	6.166	.000	.512	.332	.218	.820	1.220
	Fasilitas Perpustakaan	.289	.090	.140	3.221	.001	.545	.181	.114	.660	1.516
	Tata Ruang	.865	.068	.566	12.806	.000	.739	.591	.453	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Koefisiensi Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.786 ^a	.618	.614	5.028	.618	164.748	3	306	.000	2.240

a. Predictors: (Constant), Tata Ruang, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Koefisiensi Determinasi Parsial (r^2)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.460	2.967		1.503	.134					
Kompetensi Pegawai	.346	.056	.241	6.166	.000	.512	.332	.218	.820	1.220
Fasilitas Perpustakaan	.289	.090	.140	3.221	.001	.545	.181	.114	.660	1.516
Tata Ruang	.865	.068	.566	12.806	.000	.739	.591	.453	.640	1.561

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 19 Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 SALATIGA
Jalan Mahuli Sadewa 13 Sukoharjo, Kota Salatiga Kode Pos 50722 Telpun 0291-323566
 Faksimile 0291-323566 Surat Elektronik smk1salatiga@ yahoo.com

SURAT KETERANGAN
 NO: 420/ 1649 / 2020

Kepala Sekolah Menengah (SMK) Negeri 1 Salatiga, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: ADAM KURNIA AKBAR
NIM	: 7101416248
Prog. Studi	: Pendidikan Ekonomi (Pendidikan Administrasi Perkantoran), S1
Fakultas	: Fakultas Ekonomi UNNES

Benar telah melaksanakan penelitian di SMK Negeri 1 Salatiga guna syarat penyusunan skripsi dengan judul "PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS PERPUSTAKAAN, DAN TATA RUANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 SALATIGA". Adapun pelaksanaan penelitian mulai tanggal 27 April 2020 - selesai.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Salatiga, 06 Juli 2020



Kepala Sekolah
 Sriyanto, S.Pd., M.Pd.
 NIP. 19670708 199412 1 003