



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Perpustakaan 2021/2022

A. RESPONDEN MAHASISWA

A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Perpustakaan yang dikelompokkan berdasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Prosentase
Magister Manajemen	54	3%
Sarjana Manajemen	709	45%
Sarjana Akuntansi	552	35%
Sarjana Ekonomi Syariah	99	6%
Diploma Akuntansi	53	3%
Diploma Perbankan dan Keuangan	91	6%
Mahasiswa MBKM	1	0%
Total	1559	100%

A.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

A.2.1. Uji validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1), rel2 (reliability 2) dan rel3 (reliability 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

Correlations

		REL1	REL2	REL3
REL1	Pearson Correlation	1	.536**	.537**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1552	1552	1552
REL2	Pearson Correlation	.536**	1	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1552	1552	1552
REL3	Pearson Correlation	.537**	.481**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1552	1552	1552

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

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1), res2 (responsiveness 2) dan res3 (responsiveness 3) memiliki nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.495**	.515**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1552	1552	1552
RES2	Pearson Correlation	.495**	1	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1552	1552	1552
RES3	Pearson Correlation	.515**	.500**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1552	1552	1552

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) sampai dengan ass8 (assurance 8) memiliki nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASS5	ASS6	ASS7	ASS8
ASS1	Pearson Correlation	1	.532**	.520**	.497**	.519**	.491**	.506**	.518**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552
ASS2	Pearson Correlation	.532**	1	.509**	.565**	.484**	.525**	.500**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552
ASS3	Pearson Correlation	.520**	.509**	1	.518**	.539**	.504**	.515**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552
ASS4	Pearson Correlation	.497**	.565**	.518**	1	.516**	.572**	.492**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552
ASS5	Pearson Correlation	.519**	.484**	.539**	.516**	1	.523**	.533**	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552
ASS6	Pearson Correlation	.491**	.525**	.504**	.572**	.523**	1	.506**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552
ASS7	Pearson Correlation	.506**	.500**	.515**	.492**	.533**	.506**	1	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552
ASS8	Pearson Correlation	.518**	.577**	.503**	.567**	.485**	.563**	.511**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552	1552

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 (tangible 1) sampai dengan tan5 (tangible 5) memiliki nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

Correlations

		TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	TAN5
TAN1	Pearson Correlation	1	.570**	.590**	.507**	.548**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552
TAN2	Pearson Correlation	.570**	1	.553**	.557**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552
TAN3	Pearson Correlation	.590**	.553**	1	.533**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552
TAN4	Pearson Correlation	.507**	.557**	.533**	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	1552	1552	1552	1552	1552
TAN5	Pearson Correlation	.548**	.497**	.552**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	1552	1552	1552	1552	1552

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

A.2.2. Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.763. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	3

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.752. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	3

3. Variabel assurance terdapat 8 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.897. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	8

4. Variabel tangible terdapat 5 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.858. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	5

A.3. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	%Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
Reliability								
1	Kemampuan Perpustakaan memberikan layanan	0%	8%	49%	42%	100%	3,34	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah layanan	0%	9%	56%	34%	100%	3,24	Baik
3	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	0%	9%	53%	38%	100%	3,29	Sangat Baik
Rata-rata Reliability		0%	9%	53%	38%	100%	3,29	Sangat Baik
Responsiveness								
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	8%	57%	34%	100%	3,26	Sangat Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	9%	56%	35%	100%	3,26	Sangat Baik
6	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan	0%	9%	54%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
Rata-rata Responsiveness		0%	9%	56%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
Assurance								
7	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	8%	55%	37%	100%	3,29	Sangat Baik
8	Ketepatan Bagian Perpustakaan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	9%	54%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
9	Penyediaan ragam koleksi pustaka sesuai kebutuhan	0%	8%	54%	37%	100%	3,28	Sangat Baik
10	Ketepatan proses pemenuhan layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
11	Pengelolaan E-Library sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
12	Pengelolaan Research Zone (TA, Serial, Referensi, Konsultasi, Layanan Data) sesuai dengan ketentuan	0%	8%	56%	35%	100%	3,26	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	%Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
13	Besarnya biaya untuk mendapatkan pelayanan data	0%	8%	57%	34%	100%	3,26	Sangat Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan	0%	8%	55%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
	Rata-rata Assurance	0%	9%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
	Tangible							
15	Kelengkapan koleksi buku literatur, jurnal dan majalah	0%	9%	56%	34%	100%	3,24	Baik
16	Koleksi buku literatur, jurnal dan majalah sesuai kebutuhan mahasiswa	1%	9%	54%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
17	Kebaruan koleksi buku literatur, jurnal dan majalah	1%	9%	55%	35%	100%	3,25	Baik
18	Kemudahan mahasiswa dalam mencari koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	0%	9%	54%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
19	Kemudahan akses layanan perpustakaan	0%	9%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
	Rata-rata Tangible	0%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	0%	9%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
20	Kepuasan yang dirasakan atas layanan unit perpustakaan	0%	8%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability yaitu senilai 3,29 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness dan tangible yaitu sebesar 3,26. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek responsiveness dan tangible masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal keterbaruan koleksi buku literature, jurnal serta majalah yang memiliki bobot nilai 3,25 pada aspek responsiveness.

B. RESPONDEN DOSEN & TENDIK

B.1. Data Responden

Berikut rincian responden dosen & tendik yang mengisi kuesioner Perpustakaan:

Kelompok	Banyak Responden	Prosentase
Dosen Tidak Menjabat Struktural	62	61%
Dosen Menjabat Struktural	11	11%
Karyawan (Tendik)	28	28%
Total	101	100%

B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1), rel2 (reliability 2) dan rel3 (reliability 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

Correlations

		REL1	REL2	REL3
REL1	Pearson Correlation	1	.691**	.605**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
REL2	Pearson Correlation	.691**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
REL3	Pearson Correlation	.605**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsibility didapatkan bahwa instrument res1 (responsibility 1), res2 (responsibility 2) dan res3 (responsibility 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsibility adalah Valid.

Correlations

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.736**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
RES2	Pearson Correlation	.736**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
RES3	Pearson Correlation	.750**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrument ass1 (assurance 1) sampai dengan ass6 (assurance 6) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel assurance adalah Valid.

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASS5	ASS6
ASS1	Pearson Correlation	1	.787**	.699**	.747**	.707**	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.787**	1	.588**	.770**	.753**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS3	Pearson Correlation	.699**	.588**	1	.786**	.627**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS4	Pearson Correlation	.747**	.770**	.786**	1	.794**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS5	Pearson Correlation	.707**	.753**	.627**	.794**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS6	Pearson Correlation	.531**	.616**	.600**	.707**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrument emp1 (empathy 1) dan emp2 (empathy 2) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

Correlations

		EMP1	EMP2
EMP1	Pearson Correlation	1	.696**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrument tan1 (tangible 1) sampai dengan tan13 (tangible 13) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

Correlations

		TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	TAN5	TAN6	TAN7	TAN8	TAN9	TAN10	TAN11	TAN12	TAN13
TAN1	Pearson Correlation	1	.867**	.326**	.316**	.335**	.408**	.510**	.514**	.375**	.397**	.536**	.541**	.571**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.867**	1	.470**	.441**	.468**	.456**	.551**	.494**	.475**	.474**	.616**	.616**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN3	Pearson Correlation	.326**	.470**	1	.863**	.740**	.645**	.569**	.569**	.621**	.541**	.586**	.653**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN4	Pearson Correlation	.316**	.441**	.863**	1	.760**	.688**	.609**	.640**	.680**	.598**	.531**	.577**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN5	Pearson Correlation	.335**	.468**	.740**	.760**	1	.779**	.687**	.616**	.717**	.680**	.664**	.682**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN6	Pearson Correlation	.408**	.456**	.645**	.688**	.779**	1	.767**	.729**	.800**	.821**	.756**	.709**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN7	Pearson Correlation	.510**	.551**	.569**	.609**	.687**	.767**	1	.732**	.771**	.793**	.764**	.739**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN8	Pearson Correlation	.514**	.494**	.569**	.640**	.616**	.729**	.732**	1	.792**	.727**	.640**	.622**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN9	Pearson Correlation	.375**	.475**	.621**	.680**	.717**	.800**	.771**	.792**	1	.774**	.740**	.693**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN10	Pearson Correlation	.397**	.474**	.541**	.598**	.680**	.821**	.793**	.727**	.774**	1	.756**	.616**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN11	Pearson Correlation	.536**	.616**	.586**	.531**	.664**	.756**	.764**	.640**	.740**	.756**	1	.872**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN12	Pearson Correlation	.541**	.616**	.653**	.577**	.682**	.709**	.739**	.622**	.693**	.616**	.872**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
TAN13	Pearson Correlation	.571**	.646**	.511**	.468**	.563**	.655**	.638**	.526**	.642**	.621**	.808**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101

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

Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.861. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	3

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.903. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	3

3. Variabel assurance terdapat 6 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.9238 Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	6

4. Variabel empathy terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.821 Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	2

5. Variabel tangible terdapat 13 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.955 Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	13

**B.3. Hasil Survei
Dosen**

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	0%	0%	49%	51%	100%	3,51	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	0%	1%	45%	53%	100%	3,52	Sangat Baik
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	0%	1%	51%	48%	100%	3,47	Sangat Baik
	Reliability	0%	1%	48%	51%	100%	3,50	Sangat Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	0%	0%	48%	52%	100%	3,52	Sangat Baik
5	Kecepatan proses layanan	0%	1%	49%	49%	100%	3,48	Sangat Baik
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	1%	55%	44%	100%	3,42	Sangat Baik
	Responsiveness	0%	1%	51%	48%	100%	3,47	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	1%	59%	40%	100%	3,38	Sangat Baik
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	0%	0%	53%	47%	100%	3,47	Sangat Baik
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	1%	7%	51%	41%	100%	3,32	Sangat Baik
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	0%	3%	55%	42%	100%	3,40	Sangat Baik
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	0%	1%	53%	45%	100%	3,44	Sangat Baik
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	1%	1%	59%	38%	100%	3,34	Sangat Baik
	Assurance	0%	2%	55%	42%	100%	3,39	Sangat Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	0%	1%	47%	52%	100%	3,51	Sangat Baik
14	Sikap ramah dalam melayani	0%	0%	36%	64%	100%	3,64	Sangat Baik
	Empathy	0%	1%	41%	58%	100%	3,58	Sangat Baik
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	0%	3%	34%	63%	100%	3,66	Sangat Baik
16	Kenyamanan suasana ruang baca	0%	3%	32%	65%	100%	3,67	Sangat Baik
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	3%	14%	52%	31%	100%	3,11	Baik
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	1%	11%	54%	33%	99%	3,22	Baik
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	3%	7%	60%	31%	101%	3,27	Sangat Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	0%	6%	58%	36%	100%	3,38	Sangat Baik
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	0%	4%	50%	47%	100%	3,52	Sangat Baik
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	0%	5%	51%	44%	100%	3,45	Sangat Baik
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	0%	9%	50%	42%	100%	3,38	Sangat Baik
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	0%	6%	56%	38%	100%	3,41	Sangat Baik
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	3%	56%	41%	100%	3,45	Sangat Baik
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	0%	4%	52%	44%	100%	3,45	Sangat Baik
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	0%	3%	50%	47%	100%	3,52	Sangat Baik
	Tangible	1%	6%	51%	43%	100%	3,42	Sangat Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	0%	2%	49%	48%	100%	3,47	Sangat Baik
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	0%	3%	49%	48%	100%	3,45	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,58 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance sebesar 3,39. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi yang memiliki bobot nilai 3,32 pada aspek assurance.

Tendik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	0%	11%	64%	25%	100%	3,14	Baik
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	0%	7%	64%	29%	100%	3,21	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	0%	7%	61%	32%	100%	3,25	Baik
	Reliability	0%	8%	63%	29%	100%	3,20	Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	0%	11%	50%	39%	100%	3,29	Sangat Baik
5	Kecepatan proses layanan	0%	11%	57%	32%	100%	3,21	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
	Responsiveness	0%	11%	60%	30%	100%	3,19	Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	7%	79%	14%	100%	3,07	Baik
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	0%	7%	61%	32%	100%	3,25	Baik
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	4%	11%	71%	14%	100%	2,96	Baik
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	0%	7%	64%	29%	100%	3,21	Baik
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	0%	11%	57%	32%	100%	3,21	Baik
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	0%	7%	75%	18%	100%	3,11	Baik
	Assurance	1%	8%	68%	23%	100%	3,14	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
14	Sikap ramah dalam melayani	0%	7%	57%	36%	100%	3,29	Sangat Baik
	Empathy	0%	7%	64%	29%	100%	3,21	Baik
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	0%	11%	32%	57%	100%	3,46	Sangat Baik
16	Kenyamanan suasana ruang baca	0%	11%	29%	61%	100%	3,50	Sangat Baik
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	4%	11%	57%	29%	100%	3,11	Baik
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	4%	11%	61%	25%	100%	3,07	Baik
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	0%	14%	71%	14%	100%	3,00	Baik
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	0%	7%	64%	29%	100%	3,21	Baik
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	0%	11%	61%	29%	100%	3,18	Baik
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	0%	7%	61%	32%	100%	3,25	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	0%	7%	64%	29%	100%	3,21	Baik
	Tangible	1%	10%	60%	30%	100%	3,19	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	0%	9%	63%	28%	100%	3,19	Baik
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	0%	7%	54%	39%	100%	3,32	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,21 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance sebesar 3,14. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi yang memiliki bobot nilai 2,96 pada aspek assurance.

Dosen & Tendik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	0%	3%	53%	44%	100%	3,41	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	0%	3%	50%	47%	100%	3,44	Sangat Baik
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	0%	3%	53%	44%	100%	3,41	Sangat Baik
	Reliability	0%	3%	52%	45%	100%	3,42	Sangat Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	0%	3%	49%	49%	100%	3,46	Sangat Baik
5	Kecepatan proses layanan	0%	4%	51%	45%	100%	3,41	Sangat Baik
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	4%	59%	37%	100%	3,33	Sangat Baik
	Responsiveness	0%	4%	53%	43%	100%	3,40	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	3%	64%	33%	100%	3,30	Sangat Baik
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	0%	2%	55%	43%	100%	3,41	Sangat Baik
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	2%	8%	56%	34%	100%	3,22	Baik
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	0%	4%	57%	39%	100%	3,35	Sangat Baik
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	0%	4%	54%	42%	100%	3,38	Sangat Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	1%	3%	63%	33%	100%	3,28	Sangat Baik
	Assurance	0%	4%	59%	37%	100%	3,32	Sangat Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	0%	3%	53%	44%	100%	3,41	Sangat Baik
14	Sikap ramah dalam melayani	0%	2%	42%	56%	100%	3,54	Sangat Baik
	Empathy	0%	2%	48%	50%	100%	3,48	Sangat Baik
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	0%	3%	34%	63%	100%	3,60	Sangat Baik
16	Kenyamanan suasana ruang baca	0%	3%	32%	65%	100%	3,62	Sangat Baik
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	3%	14%	52%	31%	100%	3,11	Baik
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	2%	11%	54%	33%	100%	3,18	Baik
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	2%	7%	60%	31%	100%	3,20	Baik
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	0%	6%	58%	36%	100%	3,30	Sangat Baik
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	0%	4%	50%	47%	100%	3,43	Sangat Baik
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	0%	5%	51%	44%	100%	3,39	Sangat Baik
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	0%	9%	50%	42%	100%	3,33	Sangat Baik
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	0%	6%	56%	38%	100%	3,32	Sangat Baik
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	3%	56%	41%	100%	3,38	Sangat Baik
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	0%	4%	52%	44%	100%	3,40	Sangat Baik
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	0%	3%	50%	47%	100%	3,44	Sangat Baik
	Tangible	1%	6%	51%	43%	100%	3,36	Sangat Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	0%	4%	52%	44%	100%	3,39	Sangat Baik
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	0%	4%	50%	46%	100%	3,42	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,48 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance sebesar 3,32. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi yang memiliki bobot nilai 3,22 pada aspek assurance.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1	Supaya lebih ditingkatkan lagi
2	Masih belum memanfaatkan koleksi karena masih daring
3	Akses ke jurnal yang bagus sebaiknya disediakan meskipun sifatnya kerjasama dengan pihak lain
4	Ditambah ruangan yg bisa dimanfaatkan oleh dosen untuk mengajar secara online
5	Ruang cubical yg lbh ada privavy
6	Jumlah SDM masih kurang
7	Dibuatkan program yang bisa menarik mahasiswa datang ke perpus
8	Mas adit, mbak diana dan mbak reza keep up the good work
9	Layanan dipertahankan
10	Bagus/Baik