



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Perpustakaan 2020/2021

Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Perpustakaan adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 108 orang yang terdiri atas 82 orang dosen (75,93%) dan 26 orang tenaga kependidikan (24,07%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	82	75,93%
Tenaga Kependidikan	26	24,07%
Total	108	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih rendah yaitu 45 orang (41,67%) dibanding responden perempuan sebanyak 63 orang (58,33%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	45	41,67%
Perempuan	63	58,33%
Total	108	100%

Diskripsi Responden Mahasiswa

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Perpustakaan kelompok mahasiswa sebanyak 2209 orang yang terdiri dari masing-masing program studi dengan rincian sebagai berikut:

Program Studi	Jumlah
D3 Akuntansi	86
D3 Perb & Keu	127
Magister Manajemen	54
S1 Akuntansi	845
S1 Ek. Syariah	136
S1 Manajemen	961
Total	2209

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen rel1 (reliability 1) sampai dengan rel3 (reliability 3) nilai sig. = 0.000 Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

Correlations

		Rel1	Rel2	Rel3	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.739**	.689**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.739**	1	.781**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Rel3	Pearson Correlation	.689**	.781**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.890**	.925**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) sampai dengan res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0.000 Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		Res1	Res2	Res3	TotRes
Res1	Pearson Correlation	1	.769**	.777**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Res2	Pearson Correlation	.769**	1	.790**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Res3	Pearson Correlation	.777**	.790**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotRes	Pearson Correlation	.920**	.921**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

** .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) nilai sig. = 0.000 Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel assurance adalah Valid.

Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Ass5	Ass6	Ass7	TotAss
Ass1	Pearson Correlation	1	.833**	.609**	.751**	.790**	.749**	.784**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass2	Pearson Correlation	.833**	1	.578**	.699**	.871**	.772**	.863**	.913**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass3	Pearson Correlation	.609**	.578**	1	.575**	.634**	.645**	.624**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass4	Pearson Correlation	.751**	.699**	.575**	1	.732**	.608**	.642**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass5	Pearson Correlation	.790**	.871**	.634**	.732**	1	.857**	.843**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass6	Pearson Correlation	.749**	.772**	.645**	.608**	.857**	1	.827**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass7	Pearson Correlation	.784**	.863**	.624**	.642**	.843**	.827**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108
TotAss	Pearson Correlation	.901**	.913**	.769**	.819**	.930**	.888**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, dan emp3 nilai sig. = 0.000 Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

		Emp1	Emp2	Emp3	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.539**	.484**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp2	Pearson Correlation	.539**	1	.860**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp3	Pearson Correlation	.484**	.860**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotEmp	Pearson Correlation	.767**	.929**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 sampai dengan tan11 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	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.852**	.783**	.565**	.411**	.454**	.702**	.608**	.582**	.595**	.502**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.852**	1	.755**	.541**	.475**	.449**	.681**	.577**	.556**	.563**	.503**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan3	Pearson Correlation	.783**	.755**	1	.558**	.424**	.474**	.716**	.587**	.583**	.504**	.470**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan4	Pearson Correlation	.565**	.541**	.558**	1	.601**	.451**	.591**	.615**	.607**	.645**	.510**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan5	Pearson Correlation	.411**	.475**	.424**	.601**	1	.604**	.662**	.673**	.694**	.698**	.663**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan6	Pearson Correlation	.454**	.449**	.474**	.451**	.604**	1	.710**	.616**	.735**	.660**	.558**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan7	Pearson Correlation	.702**	.681**	.716**	.591**	.662**	.710**	1	.797**	.799**	.724**	.594**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan8	Pearson Correlation	.608**	.577**	.587**	.615**	.673**	.616**	.797**	1	.803**	.704**	.572**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan9	Pearson Correlation	.582**	.556**	.583**	.607**	.694**	.735**	.799**	.803**	1	.808**	.635**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan10	Pearson Correlation	.595**	.563**	.504**	.645**	.698**	.660**	.724**	.704**	.808**	1	.599**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Tan11	Pearson Correlation	.502**	.503**	.470**	.510**	.663**	.558**	.594**	.572**	.635**	.599**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.800**	.789**	.777**	.751**	.773**	.757**	.902**	.851**	.878**	.841**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

** 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 0.893. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	3

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.913. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	3

3. Variabel assurance terdapat 7 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.803. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	7

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.837. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	3

5. Variabel tangible terdapat 11 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.946. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	11

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	Dosen	0.00	3.66	37.80	58.54	100.00	3.55
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	Dosen	0.00	3.66	45.12	51.22	100.00	3.48
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	Dosen	0.00	4.88	42.68	52.44	100.00	3.48
	Reliability		0.00	4.07	41.87	54.07	100.00	3.50
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	Dosen	1.22	3.66	47.56	47.56	100.00	3.41
5	Kecepatan proses layanan	Dosen	1.22	2.44	42.68	53.66	100.00	3.49
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	Dosen	2.44	2.44	51.22	43.90	100.00	3.37
	Responsiveness		1.63	2.85	47.15	48.37	100.00	3.42
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	Dosen	1.22	6.10	45.12	47.56	100.00	3.39
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	Dosen	0.00	4.88	51.22	43.90	100.00	3.39
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	Dosen	1.22	12.20	50.00	36.59	100.00	3.22
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	Dosen	0.00	12.20	56.10	31.71	100.00	3.20
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	Dosen	0.00	4.88	54.88	40.24	100.00	3.35
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	Dosen	0.00	7.32	52.44	40.24	100.00	3.33
	Assurance		0.41	7.93	51.63	40.04	100.00	3.31
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	Dosen	1.22	3.66	53.66	41.46	100.00	3.35
14	Sikap ramah dalam melayani	Dosen	0.00	2.44	34.15	63.41	100.00	3.61
	Empathy		0.61	3.05	43.90	52.44	100.00	3.48
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	Dosen	0.00	6.10	51.22	42.68	100.00	3.37
16	Kenyamanan suasana ruang baca	Dosen	0.00	6.10	54.88	39.02	100.00	3.33
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	Dosen	1.22	9.76	58.54	30.49	100.00	3.18
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	Dosen	2.44	9.76	62.20	25.61	100.00	3.11
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	Dosen	1.22	10.98	57.32	30.49	100.00	3.17
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	Dosen	0.00	7.32	56.10	36.59	100.00	3.29
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	Dosen	0.00	8.54	59.76	31.71	100.00	3.23
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	Dosen	2.44	4.88	64.63	28.05	100.00	3.18
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	Dosen	3.66	9.76	60.98	25.61	100.00	3.09

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	Dosen	2.44	8.54	60.98	28.05	100.00	3.15
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	Dosen	1.22	9.76	60.98	28.05	100.00	3.16
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	Dosen	0.00	6.10	59.76	34.15	100.00	3.28
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	Dosen	1.22	7.32	53.66	37.80	100.00	3.28
	Tangible		1.22	8.07	58.54	32.18	100.00	3.22
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		0.77	5.19	48.62	45.42	100.00	3.39
			KP	CP	P	SP	Total	
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	Dosen	1.22	4.88	53.66	40.24	100.00	3.33

Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dengan skor sebesar 3.50. Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *tangible* dengan skor 3.22.

Responden Kelompok Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	3.85	76.92	19.23	100.00	3.15
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	Tendik	0.00	7.69	73.08	19.23	100.00	3.12
	Reliability		0.00	6.41	76.92	16.67	100.00	3.10
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	Tendik	0.00	11.54	69.23	19.23	100.00	3.08
5	Kecepatan proses layanan	Tendik	0.00	3.85	80.77	15.38	100.00	3.12
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	Tendik	0.00	7.69	73.08	19.23	100.00	3.12
	Responsiveness		0.00	7.69	74.36	17.95	100.00	3.10
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	Tendik	0.00	3.85	84.62	11.54	100.00	3.08
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	Tendik	0.00	7.69	73.08	19.23	100.00	3.12
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	Tendik	0.00	11.54	80.77	7.69	100.00	2.96
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	Tendik	0.00	15.38	76.92	7.69	100.00	2.92
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	Tendik	0.00	3.85	88.46	7.69	100.00	3.04
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
	kebutuhan Pemustaka							
	Assurance		0.00	8.33	80.77	10.90	100.00	3.03
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	Tendik	0.00	3.85	76.92	19.23	100.00	3.15
14	Sikap ramah dalam melayani	Tendik	0.00	3.85	76.92	19.23	100.00	3.15
	Empathy		0.00	3.85	76.92	19.23	100.00	3.15
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	Tendik	3.85	7.69	73.08	15.38	100.00	3.00
16	Kenyamanan suasana ruang baca	Tendik	0.00	7.69	76.92	15.38	100.00	3.08
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	Tendik	0.00	19.23	69.23	11.54	100.00	2.92
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	Tendik	0.00	26.92	69.23	3.85	100.00	2.77
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	Tendik	0.00	3.85	88.46	7.69	100.00	3.04
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	Tendik	0.00	11.54	69.23	19.23	100.00	3.08
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	Tendik	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	Tendik	3.85	11.54	76.92	7.69	100.00	2.88
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	Tendik	0.00	11.54	80.77	7.69	100.00	2.96
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	Tendik	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	Tendik	0.00	11.54	73.08	15.38	100.00	3.04
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	Tendik	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	Tendik	0.00	11.54	65.38	23.08	100.00	3.12
	Tangible		0.59	11.24	76.63	11.54	100.00	2.99
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		0.12	7.50	77.12	15.26	100.00	3.08
			KP	CP	P	SP	Total	
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	Tendik	0.00	11.54	65.38	23.08	100.00	3.12

Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden tenaga kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.15. Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *tangible* dengan skor 2.99.

Rekap tanggapan Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	3.55	3.15	3.45	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	3.48	3.04	3.37	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	3.48	3.12	3.39	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	Reliability	3.50	3.10	3.40	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	3.41	3.08	3.33	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
5	Kecepatan proses layanan	3.49	3.12	3.40	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	3.37	3.12	3.31	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	Responsiveness	3.42	3.10	3.35	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	3.39	3.08	3.31	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	3.39	3.12	3.32	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	3.22	2.96	3.16	Baik	Baik	Baik
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	3.20	2.92	3.13	Baik	Baik	Baik
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	3.35	3.04	3.28	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	3.33	3.04	3.26	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	Assurance	3.31	3.03	3.24	Sangat Baik	Baik	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	3.35	3.15	3.31	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
14	Sikap ramah dalam melayani	3.61	3.15	3.50	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	Empathy	3.48	3.15	3.40	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	3.37	3.00	3.28	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
16	Kenyamanan suasana ruang baca	3.33	3.08	3.27	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	3.18	2.92	3.12	Baik	Baik	Baik
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	3.11	2.77	3.03	Baik	Baik	Baik
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	3.17	3.04	3.14	Baik	Baik	Baik
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	3.29	3.08	3.24	Sangat Baik	Baik	Baik
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	3.23	3.00	3.18	Baik	Baik	Baik

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	3.18	2.88	3.11	Baik	Baik	Baik
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	3.09	2.96	3.06	Baik	Baik	Baik
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	3.15	3.00	3.11	Baik	Baik	Baik
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	3.16	3.04	3.13	Baik	Baik	Baik
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	3.28	3.00	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	3.28	3.12	3.24	Sangat Baik	Baik	Baik
	Tangible	3.22	2.99	3.16	Baik	Baik	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	3.39	3.08	3.31	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	3.33	3.12	3.28	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas

Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dan *Empathy* dengan skor sebesar 3.40. Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden dosen dan tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *tangible* dengan skor 3.16.

Responden Mahasiswa

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Tanggapan Responden					% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan	15	190	1274	730	2209	0.68	8.60	57.67	33.05	100.00	3.23	Baik
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah layanan	10	219	1351	629	2209	0.45	9.91	61.16	28.47	100.00	3.18	Baik
3	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	13	256	1233	707	2209	0.59	11.59	55.82	32.01	100.00	3.19	Baik
	Reliability						0.57	10.03	58.22	31.18	100.00	3.20	Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan.	8	253	1269	679	2209	0.36	11.45	57.45	30.74	100.00	3.19	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	6	272	1275	656	2209	0.27	12.31	57.72	29.70	100.00	3.17	Baik
6	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan	7	254	1264	684	2209	0.32	11.50	57.22	30.96	100.00	3.19	Baik
	Responsiveness						0.32	11.75	57.46	30.47	100.00	3.18	Baik
7	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	6	236	1279	688	2209	0.27	10.68	57.90	31.15	100.00	3.20	Baik
8	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	10	252	1258	689	2209	0.45	11.41	56.95	31.19	100.00	3.19	Baik
9	Penyediaan ragam koleksi pustaka sesuai kebutuhan	11	256	1277	665	2209	0.50	11.59	57.81	30.10	100.00	3.18	Baik

No	Kualitas Layanan Perpustakaan	Tanggapan Responden					% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	K	C	B	SB	Total		
10	Ketepatan proses pemenuhan layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) sesuai dengan ketentuan yang berlaku	8	203	1289	709	2209	0.36	9.19	58.35	32.10	100.00	3.22	Baik
11	Pengelolaan <i>E-Library</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku	8	251	1273	677	2209	0.36	11.36	57.63	30.65	100.00	3.19	Baik
12	Pengelolaan <i>Research Zone</i> (TA, Serial, Referensi, Konsultasi, Layanan Data) sesuai dengan ketentuan	12	234	1298	665	2209	0.54	10.59	58.76	30.10	100.00	3.18	Baik
13	Besarnya biaya untuk mendapatkan pelayanan data	12	258	1299	640	2209	0.54	11.68	58.80	28.97	100.00	3.16	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan	11	232	1319	647	2209	0.50	10.50	59.71	29.29	100.00	3.18	Baik
	Assurance						0.44	10.88	58.24	30.44	100.00	3.19	Baik
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	15	236	1203	755	2209	0.68	10.68	54.46	34.18	100.00	3.22	Baik
16	Kepedulian menyelesaikan permasalahan layanan	18	260	1255	676	2209	0.81	11.77	56.81	30.60	100.00	3.17	Baik
17	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	9	238	1302	660	2209	0.41	10.77	58.94	29.88	100.00	3.18	Baik
	Empathy						0.63	11.08	56.74	31.55	100.00	3.19	Baik
18	Kelengkapan koleksi buku literatur, jurnal dan majalah	11	262	1292	644	2209	0.50	11.86	58.49	29.15	100.00	3.16	Baik
19	Koleksi buku literatur, jurnal dan majalah sesuai kebutuhan mahasiswa	14	230	1317	648	2209	0.63	10.41	59.62	29.33	100.00	3.18	Baik
20	Kebaruan koleksi buku literatur, jurnal dan majalah	14	249	1311	635	2209	0.63	11.27	59.35	28.75	100.00	3.16	Baik
21	Kemudahan mahasiswa dalam mencari koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	12	246	1313	638	2209	0.54	11.14	59.44	28.88	100.00	3.17	Baik
22	Kemudahan akses layanan perpustakaan	11	235	1310	653	2209	0.50	10.64	59.30	29.56	100.00	3.18	Baik
	Tangible						0.56	11.06	59.24	29.14	100.00	3.17	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan						0.51	10.96	57.98	30.55	100.00	3.19	Baik
		KP	CP	P	SP	Total	KP	CP	P	SP	Total		
23	Kepuasan yang dirasakan atas layanan unit perpustakaan	10	212	1355	632	2209	0.45	9.60	61.34	28.61	100.00	3.18	Puas

Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden mahasiswa menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dengan skor sebesar 3.20. Hasil survey layanan perpustakaan dengan kelompok responden mahasiswa juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *tangible* dengan skor 3.17.

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
1	Berikan masukan/ saran untuk peningkatan kualitas layanan Perpustakaan (boleh tidak diisi)
2	Ditingkatkan
3	koleksi e book pada buku-buku utama yang dibutuhkan masa kuliah sebaiknya disediakan sehingga mudah diakses mahasiswa
4	Menambah koleksi jurnal bereputasi di bidang ekonomi, bisnis dan manajemen
5	Saya ke perpustakaan saat sedang dibangun. Jadi penilaian saya agak rendah
6	selama ini sudah bagus, thx.
7	sudah siiiip, jika ada ada magang, maka sebaiknya diberikan pengarahan ttg layanan yang sama dengan yang sdh diberikan oleh para senior
8	Supaya lebih ditingkatkan lagi.
9	Terus dipelihara inovasi aktivitas perpustakaan
10	Tetap dipertahankan
11	tetap semangat Perpustakaan
12	tetap terus dipertahankan