

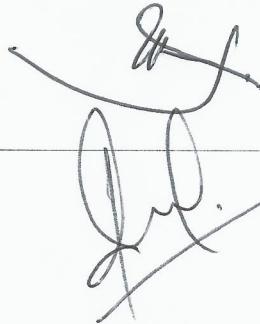
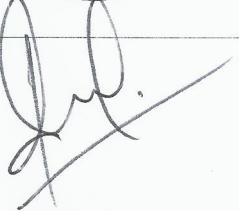
LAPORAN SURVEY KEPUASAN PEMUSTAKA  
TERHADAP PERPUSTAKAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
BINA SARANA GLOBAL



BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
BINA SARANA GLOBAL

2023

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP**  
**PERPUSTAKAAN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS BINA SARANA GLOBAL**  
**PRODI SISTEM INFORMASI**  
**2023**

Proses	Penanggung Jawab		
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Perumusan	Sutarmen, S.S., M.M.	Kepala BPM	 
2. Persetujuan	Renjana Dian Saputra, S. IP	Kepala UPT Perpustakaan	
	Nova Teguh.S, M.Kom	Kepala Biro Teknologi dan Sistem Informasi	
	M. Iqbal, SE, M. Kom.	Wakil Rektor Bidang Akademik	

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Dosen terhadap layanan ini. Kegiatan pengukuran kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global dilakukan melalui metode penyebaran kuesioner, ditujukan kepada pemustaka untuk mengukur sejauh mana kepuasan mereka terhadap perpustakaan. Survei dilaksanakan pada tanggal 4-5 juli 2023.

Dalam proses pengukuran kepuasan pemustaka ini, kami dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami Badan Penjaminan Mutu (BPM) Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian laporan survey pengukuran kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global, semoga bermanfaat untuk sivitas akademika.

Tangerang, 6 Juli 2023

Sutarman, S.S., M.M.  
Kepala BPM

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
A. PENDAHULUAN .....	1
B. METODE PENGAMBILAN SAMPEL DAN KRITERIA PENILAIAN .....	1
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	1
2. Objek yang Diteliti .....	1
3. Populasi dan Sampel Objek .....	1
4. Kriteria Penilaian .....	1
C. HASIL SURVEI .....	2
D. SIMPULAN .....	6
E. LAMPIRAN .....	6

## **A. PENDAHULUAN**

Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum, dsb. Global Institute melalui Badan Penjaminan Mutu (BPM) berusaha mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan UPT Perpustakaan kepada pemustaka sebagai pelaksana Tri Dharma perguruan tinggi. Untuk itu, BPM mengadakan survei rutin untuk mengukur seberapa puas pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Global Institute menyadari bahwa kepuasan pemustaka menjadi tolak ukur kualitas dari UPT perpustakaan. Dari hasil survey ini, diharapkan akan dapat diketahui peluang-peluang peningkatan kualitas layanan terhadap pemustaka, yang selanjutnya menjadi masukan untuk perbaikan kualitas layanan perpustakaan pada khususnya dan Global Institute pada umumnya.

## **B. METODE PENGAMBILAN SAMPEL DAN KRITERIA PENILAIAN**

### **1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Pengisian Kuesioner ini dilaksanakan pada tanggal 4-5 juli 2023. Untuk mendapatkan pemustaka yang mengisi kuesioner ini tercapai sesuai jumlah target. Pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilaksanakan diperpustakaan secara langsung oleh pemustaka dengan mengisi form kuesioner.

### **2. Objek yang Diteliti**

Objek yang diteliti dalam pengisian kuesioner ini yaitu pemustaka pada perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global.

### **3. Populasi dan Sampel Objek**

Pada saat survei ini dilaksanakan, jumlah pemustaka adalah 50 orang yang seluruhnya (100%) diminta untuk mengisi kuesioner, dan semua pemustaka mengisi sehingga kuesioner tercapai 50 orang (100%)

### **4. Kriteria Penilaian**

Kuesioner Kepuasan Pemustaka ini memiliki 20 butir pernyataan yang dibagi ke dalam 5 kelompok (Aspek pelayanan) yakni:

- a. Aspek Keandalan (Reliability)
- b. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)
- c. Aspek Jaminan (Assurance)
- d. Aspek Empati (Empathy)
- e. Bukti Fisik (Tangible)

Instrumen yang digunakan dalam survey ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

Terdapat 4 (empat) alternatif jawaban dalam skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
4 (SM)	Sangat memuaskan
3 (M)	Memuaskan
2 (C)	Cukup memuaskan
1 (K)	Kurang memuaskan

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan butir pertanyaan, dengan rumus:

$$IKP = \frac{\sum n \times Si}{N}$$

Di mana: n= predikat item, Si= Skor item pertanyaan masing-masing aspek, N= jumlah responden

Indeks Kepuasan	Predikat
>=3,25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2,50 – 3,24	Baik (Puas)
1,75 – 2,49	Cukup
1,00 – 1,74	Kurang (Tidak Puas)

Tingkat kepuasan pemustaka juga dinyatakan dalam persentase dengan rumus  $TK = ((4xSM) + (3xM) + (2xCM) + (1xKM)) / 4$ , di mana: TK = Tingkat Kepuasan Pemustaka, SM = persentase sangat Memuaskan, M= persentase Memuaskan, CM= persentase Memuaskan, dan KM= persentase Kurang Memuaskan. Standar mutu tingkat kepuasan pemustaka adalah 75%.

## C. HASIL DAN ANALISIS

Survei dilakukan dengan menghimbau pemustaka untuk mengisi form kuesioner yang berikan secara langsung. Hasil dari pengisian kuesioner tersebut diuraikan sebagai berikut.

Tabel Survey Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan

No	Item Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Indeks Kepuasan	Predikat
		Jumlah				Percentase					
A	<b>Keandalan (Reliability)</b>	17.75	26.00	5.75	0.50	35.5%	52.0%	11.5%	1.0%	3.22	Puas
1	Kecepatan petugas dalam melayani mahasiswa peminjaman dan pengembalian buku	20	26	4	0	40.0%	52.0%	8.0%	0.0%	3.32	Sangat Puas
2	Kesiapan petugas dalam menyiapkan peminjaman	18	27	5	0	36.0%	54.0%	10.0%	0.0%	3.26	Sangat Puas
3	Kejelasan prosedur dan waktu (jam operasional) layanan	15	30	4	1	30.0%	60.0%	8.0%	2.0%	3.18	Puas
4	Sarana yang tersedia di ruang perpustakaan	18	21	10	1	36.0%	42.0%	20.0%	2.0%	3.12	Puas
B	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	14.00	28.67	7.33	0.00	28.0%	57.3%	14.7%	0.0%	3.13	Puas
1	Ketanggungan petugas dalam melayani pemustaka	16	26	8	0	32.0%	52.0%	16.0%	0.0%	3.16	Puas
2	Kesabaran petugas dalam melayani	15	27	8	0	30.0%	54.0%	16.0%	0.0%	3.14	Puas
3	Respon petugas ketika menerima kritik dan saran	11	33	6	0	22.0%	66.0%	12.0%	0.0%	3.10	Puas
C	<b>Jaminan (Assurance)</b>	20.50	23.00	6.50	0.00	41.0%	46.0%	13.0%	0.0%	3.29	Sangat Puas
1	Kesopanan petugas dalam melayani pemustaka	21	23	6	0	42.0%	46.0%	12.0%	0.0%	3.30	Sangat Puas
2	Kenyamanan di dalam ruang perpustakaan (pencahayaan, AC, sirkulasi udara, dll)	28	19	3	0	56.0%	38.0%	6.0%	0.0%	3.50	Sangat Puas
3	Pengetahuan petugas dalam bidang perpustakaan	13	28	9	0	26.0%	56.0%	18.0%	0.0%	3.08	Puas
4	Kemampuan petugas dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan	20	22	8	0	40.0%	44.0%	16.0%	0.0%	3.24	Puas
D	<b>Empati (Empathy)</b>	17.50	24.00	8.00	0.50	35.0%	48.0%	16.0%	1.0%	3.21	Puas
1	Keramahan petugas kepada pemustaka	20	23	7	0	40.0%	46.0%	14.0%	0.0%	3.26	Sangat Puas
2	Komunikasi yang baik antara petugas dan pemustaka	24	19	7	0	48.0%	38.0%	14.0%	0.0%	3.34	Sangat Puas

3	Petugas memahami kebutuhan pemustaka	12	28	9	1	24.0%	56.0%	18.0%	2.0%	3.02	Puas
4	Petugas perpustakaan bersikap adil kepada semua pemustaka	14	26	9	1	28.0%	52.0%	18.0%	2.0%	3.06	Puas
E	<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>	<b>22.60</b>	<b>21.20</b>	<b>5.80</b>	<b>0.40</b>	<b>45.2%</b>	<b>42.4%</b>	<b>11.6%</b>	<b>0.8%</b>	<b>3.32</b>	Sangat Puas
1	Kebersihan perpustakaan	36	13	1	0	72.0%	26.0%	2.0%	0.0%	3.70	Sangat Puas
2	Penataan buku yang rapi di rak	27	19	3	1	54.0%	38.0%	6.0%	2.0%	3.44	Sangat Puas
3	Lokasi perpustakaan yang strategis	23	27	0	0	46.0%	54.0%	0.0%	0.0%	3.46	Sangat Puas
4	Koleksi buku lengkap sesuai kebutuhan	8	20	21	1	16.0%	40.0%	42.0%	2.0%	2.70	Puas
5	Penataan ruangan beserta tempat baca yang rapi	19	27	4	0	38.0%	54.0%	8.0%	0.0%	3.30	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>18.47</b>	<b>24.57</b>	<b>6.68</b>	<b>0.28</b>	<b>36.94%</b>	<b>49.15%</b>	<b>13.35%</b>	<b>0.56%</b>	<b>3.23</b>	Puas
<b>Tingkat Kepuasan</b>										<b>80.62%</b>	Melampaui Standar

$$IK = \frac{\sum n x Si}{N} = 3,23, \text{ yang berarti predikat kepuasan pemustaka adalah Puas.}$$

Sementara, dinyatakan dalam persentase, tingkat kepuasan pemustaka adalah TK = ((4xSM) + (3xM) + (2xCM) + (1xKM)) / 4 = 80,62% yang mana ini melampaui standar mutu 75%, sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan layanan yang sudah ada serta berfokus pada peningkatan beberapa butir layanan yang indeks kepuasannya relatif rendah dibanding butir layanan lainnya.

## **D. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. 35,5% responden menyatakan Aspek Keandalan (Reliability) sangat baik, sementara 52,0% responden menyatakan Aspek Keandalan (Reliability) baik.
2. 28,0% responden menyatakan Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) sangat baik, sedangkan 57,3 menyatakan Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) baik.
3. 41,0% responden menyatakan Aspek Jaminan (Assurance) sangat baik, sementara 46,0% menyatakan Aspek Jaminan (Assurance) baik.
4. 35,0% responden menyatakan Aspek Empati (Empathy) sangat baik, dan 48,0% responden menyatakan Aspek Empati (Empathy) baik.
5. 45,2% responden menyatakan Bukti Fisik (Tangible) sangat baik, sedangkan 42,4% lagi menyatakan Bukti Fisik (Tangible) Baik.
6. Secara umum, 37,0% responden menyatakan pelayanan yang diberikan kepada mereka sangat baik, sedangkan 49,0% responden menyatakan baik.
7. Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Reliability adalah 3,22 (Puas)
8. Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Responsiveness adalah 3,13 (Puas)
9. Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Assurance adalah 3,29 (Sangat puas)
10. Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Empathy adalah 3,21 (Puas)
11. Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Tangible adalah 3,32 (Sangat puas)
12. Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan secara keseluruhan adalah 3,23 (Puas)
13. Tingkat kepuasan pemustaka dinyatakan dalam persentase adalah 80,62%, yang telah melampaui standar mutu.

## **E. LAMPIRAN**

- Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan

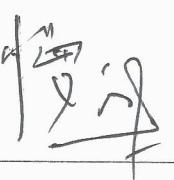
LAPORAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
KUESIONER KEPUASAN PEMUSTAKA  
TERHADAP PERPUSTAKAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
BINA SARANA GLOBAL



BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
BINA SARANA GLOBAL

2023

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER**  
**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PERPUSTAKAAN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS BINA SARANA GLOBAL**

Proses	Penanggung Jawab		
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Perumusan	Sutarman, S.S., M.M.	Kepala BPM	
2. Persetujuan	Renjana Dian Saputra, S. IP	Kepala UPT Perpustakaan	
	Nova Teguh, S. M.Kom	Kepala Biro Teknologi dan Sistem Informasi	
	M. Iqbal, SE, M. Kom.	Wakil Rektor Bidang Akademik	

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global. Pengujian ini bertujuan untuk mendapatkan kuesioner yang valid dan handal untuk pengukuran kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global.

Dalam proses pengujian kuesioner ini, kami dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami Badan Penjaminan Mutu (BPM) Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian, semoga kuesioner hasil dari kegiatan pengujian ini bermanfaat untuk sivitas akademika.

Tangerang, 4 Juli 2023

Sutarman, S.S., M.M.

Kepala BPM

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
A. PENDAHULUAN .....	1
B. UJI VALIDITAS .....	1
C. UJI RELIABILITAS .....	8
D. SIMPULAN .....	10

## A. PENDAHULUAN

Kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan merupakan salah satu faktor penting bagi mutu suatu perguruan tinggi. Untuk itulah, diperlukan survey mengenai kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan. Untuk melaksanakan survey tersebut, diperlukan suatu instrument kuesioner yang valid dan handal agar dapat benar-benar menunjukkan keadaan yang sebenarnya mengenai kepuasan pemustaka. Laporan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai uji validitas dan reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global.

Kuesioner Kepuasan Dosen ini memiliki 20 butir pernyataan yang dibagi ke dalam 5 kelompok yakni:

a. Aspek Keandalan (Reliability)

1. Kecepatan petugas dalam melayani mahasiswa peminjaman dan pengembalian buku
2. Kesiapan petugas dalam menyiapkan peminjaman
3. Kejelasan prosedur dan waktu (jam operasional) layanan
4. Sarana yang tersedia di ruang perpustakaan

b. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

1. Ketanggapan petugas dalam melayani pemustaka
2. Kesabaran petugas dalam melayani
3. Respon petugas ketika menerima kritik dan saran

c. Aspek Jaminan (Assurance)

1. Kesopanan petugas dalam melayani pemustaka
2. Kenyamanan di dalam ruang perpustakaan (pencahayaan, AC, sirkulasi udara, dll)
3. Pengetahuan petugas dalam bidang perpustakaan
4. Kemampuan petugas dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan

d. Aspek Empati (Empathy)

1. Keramahan petugas kepada pemustaka
2. Komunikasi yang baik antara petugas dan pemustaka
3. Petugas memahami kebutuhan pemustaka
4. Petugas perpustakaan bersikap adil kepada semua pemustaka

e. Busti Fisik (Tangible)

1. Kebersihan perpustakaan
2. Penataan buku yang rapi di rak
3. Lokasi perpustakaan yang strategis

4. Koleksi buku lengkap sesuai kebutuhan
5. Penataan ruangan beserta tempat baca yang rapi

Terdapat 4 (empat) alternatif jawaban dalam skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1 Alternatif Jawaban dan Predikatnya

Tanggapan	Predikat
4 (SM)	Sangat memuaskan
3 (M)	Memuaskan
2 (C)	Cukup memuaskan
1 (K)	Kurang memuaskan

#### A. UJI VALIDITAS

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk melakukan uji validitas ini digunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson

(Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap adalah Valid. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan ini melibatkan 50 responden.

Berikut adalah hasil dari pengujian ini.

Tabel 2 Tabulasi hasil pengisian kuesioner kepuasan pemustaka

Responden	Butir															Total Butir									
	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4	E1	E2	E3	E4	E5	A	B	C	D	E
1	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	14	7	12	10	19
2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	9	14	12	14
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	12	6	12	8	15
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	9	12	12	15
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	9	12	12	15
6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	14	11	14	13	16
7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	15	9	14	12	14
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	16	12	16	16	17
9	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	14	11	14	16	15
10	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	11	6	9	10	17
11	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	12	8	13	11	17
12	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	9	8	10	9	15
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	9	12	12	15
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	12	12	12	12	17
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	15	11	15	14	18
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	16	10	15	12	15
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	16	12	14	13	18
18	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	11	9	14	12	17
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	12	9	10	11	14
20	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	15	9	14	14	16
21	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	15	11	15	14	18
22	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	16	8	9	13	10
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	9	12	12	15
24	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	12	9	14	12	19
25	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	11	6	9	6	13
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	12	10	14	16	17
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	8	9	13	12	16
28	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	13	10	14	12	16
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	8	6	8	9	14
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	12	9	13	13	19
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	11	6	9	6	13
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	9	14	13	20
33	2	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	16	12	16	16	20
34	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	12	9	14	15	16
35	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	13	7	10	8	17
36	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	15	12	16	16	19
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	16	12	16	16	20
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	12	9	14	15	16
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	13	9	14	14	20
40	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	13	7	10	8	17
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	12	16	16	19
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	12	16	16	20
43	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	10	14	15	17
44	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	12	9	14	14	20
45	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	11	7	10	8	17
46	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	11	8	9	11	14
47	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	12	16	16	18
48	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	11	16	16	17
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	12	16	16	19
50	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	12	15	16	14
Total	366	163	159	156	158	157	155	165	175	154	162	163	167	151	153	185	173	172	165	165	644	470	656	634	3234

Luaran pengolahan data dengan Langkah-langkah dalam pengujian validitas ini yaitu:

Tabel 3 Luaran SPSS Uji Korelasi Faktor

		Correlations					
		A	B	C	D	E	TOTAL
A	Pearson Correlation	1	.574**	.683**	.563**	.406*	.815**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30
B	Pearson Correlation	.574**	1	.659**	.677**	.177	.758**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.349	.000
	N	30	30	30	30	30	30
C	Pearson Correlation	.683**	.659**	1	.753**	.358	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.052	.000
	N	30	30	30	30	30	30
D	Pearson Correlation	.563**	.677**	.753**	1	.459*	.881**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
E	Pearson Correlation	.406*	.177	.358	.459*	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.026	.349	.052	.011		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.815**	.758**	.871**	.881**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Jumlah responden adalah 50.

$$Df = 50 - 2 = 48$$

maka r table dengan signifikansi 5% = 0,3610

Tabel 4 Validitas Faktor

No	Item	R hitung	Ket
1	A (Reliability)	0,815	>0,3610 (valid)
2	B (Responsiveness)	0,758	>0,3610 (valid)
3	C (Assurance)	0,871	>0,3610 (valid)
4	D (Empathy)	0,881	>0,3610 (valid)
5	E (Tangible)	0,624	>0,3610 (valid)

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa semua faktor dalam kuesioner ini adalah valid

Tabel 5 Luaran SPSS Uji Korelasi Item

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

Jumlah responden adalah 50.

$$Df = 50 - 2 = 48$$

maka r table dengan signifikansi 5% = 0,3610

Tabel 6 Perbandingan r hitung dengan r tabel

No	Item	R hitung	Ket
1	<b>A1</b>	0,700	>0,3610 (valid)
2	<b>A2</b>	0,747	>0,3610 (valid)
3	<b>A3</b>	0,701	>0,3610 (valid)
4	<b>A4</b>	0,412	>0,3610 (valid)
5	<b>B1</b>	0,662	>0,3610 (valid)
6	<b>B2</b>	0,650	>0,3610 (valid)
7	<b>B3</b>	0,594	>0,3610 (valid)
8	<b>C1</b>	0,862	>0,3610 (valid)
9	<b>C2</b>	0,490	>0,3610 (valid)
10	<b>C3</b>	0,624	>0,3610 (valid)
11	<b>C4</b>	0,713	>0,3610 (valid)
12	<b>D1</b>	0,811	>0,3610 (valid)
13	<b>D2</b>	0,793	>0,3610 (valid)
14	<b>D3</b>	0,825	>0,3610 (valid)
15	<b>D4</b>	0,686	>0,3610 (valid)
16	<b>E1</b>	0,423	>0,3610 (valid)
17	<b>E2</b>	0,420	>0,3610 (valid)
18	<b>E3</b>	0,453	>0,3610 (valid)
19	<b>E4</b>	0,405	>0,3610 (valid)
20	<b>E5</b>	0,489	>0,3610 (valid)

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa semua item dalam instrument ini adalah valid

## B. UJI RELIABILITAS

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama, sebaliknya tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan dengan nilai  $r_{xx}$  mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$

Table 7 Luaran Penghitungan Cornbach's Alpha dengan SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.754	21

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	121.43	241.702	.678	.740
A2	121.53	241.637	.730	.740
A3	121.73	240.754	.678	.739
A4	121.70	246.907	.374	.747
B1	121.70	242.148	.637	.741
B2	121.67	241.954	.624	.741
B3	121.70	245.597	.571	.744
C1	121.53	237.982	.851	.735
C2	121.33	246.506	.459	.746
C3	121.73	244.478	.601	.743
C4	121.53	241.154	.691	.739
D1	121.67	239.678	.796	.737
D2	121.57	239.840	.777	.738
D3	121.87	238.326	.811	.736
D4	121.87	241.361	.663	.740
E1	121.17	248.489	.393	.748
E2	121.47	246.464	.381	.747
E3	121.40	249.145	.428	.749
E4	122.13	247.568	.369	.748
E5	121.57	247.840	.463	.747
TOTAL	62.37	63.964	1.000	.917

Dari hasil analisis didapat nilai Alpha sebesar 0,754, sementara nilai r kritis (uji 2 sisi) dengan signifikansi 5% dengan n = 50 ( $df=n-2 = 48$ ), didapat sebesar 0,3610. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliable karena nilai Alpha-nya di atas 0,700 dan r hitung masing-masing butir instrument di atas 0,3610.

### **C. SIMPULAN**

Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas tersebut di atas, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Kuesioner Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan ini valid dan handal sehingga dapat digunakan untuk melakukan survei.