

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media Publishing
- Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Aziz, Safrudin. 2012. Menjadi Pustakawan Progresif. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, disertai dengan konsep, dimensi, indikator, dan implementasi. Yogyakarta; Gava Med
- Hermawan Rachman. Zen Zulfikar. 2006. Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia. Jakarta : Sagung Seto
- Kadir Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. *Dharmasraya*: Dharma Persada
- Mukarom Zaenal. Laksana Muhibudin Wijaya. Manajemen Pelayanan Publik. 2015. Jawa Barat: Pustaka Media
- Nurchahyo Rahmat. Yuri. 2013. TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri. Jakarta: Indeks.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA : Bandung
- . 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta: Bandung
- Perpustakaan Nasional RI. 2011. Standart Nasional Perpustakaan. Jakarta Perpustakaan Nasional RI
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia
- Rahmayanty, N. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, Atik. 2010. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- . 2013. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

SNI. 2011. Standart Nasional Indonesia Perpustakaan dan Kepustakawanan. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi, Alfa Beta: Bandung

----- 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: AFABETA, cv.

Sulistiyo-Basuki. 2006. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama

Suharyoto. 2014. Mengenal dan Mengelola Perpustakaan. Yogyakarta : CV. Solusi Distribusi

Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung. PT Rafika Aditama.

Sutarno. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto

Tjptono Fandy. 2012. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andy

Sujarweni Wirtna V. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta: Baru Press

Undang-Undang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 132 Tahun 2002 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Walikota Medan No. 49 tahun 2010 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perpustakaan Daerah Kota Medan.

Internet

Faelan Riza, 2013. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur. ejournal.ip.fisip-unmul.org. Diakses pada 20 Oktober 2015

Gabriel B Warat, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Pada Universitas Katolik Widya Mandiri Kampus Lewoleba. Tesis. Universitas Tebuka. <http://www.pustaka.ut.ac.id>. diakses pada 15 November 2015

Helsa, 2014. Pelayanan Perpustakaan. <http://pp.ktp.fip.unp.ac.id>. Diakses pada 28 Oktober 2015

Marsahno Senen, D. Silangen Lasut, Johny Sendu. 2015. Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. e-journal "Acta Diurna" Volume IV. No.5. <http://ejournal.unsra.ac.id>. Diakses pada 17 November 2015

Reza Dimas Sigit P, Farah Oktafani. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung). Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung, Indonesia <https://repository.telkomuniversity.ac.id> diakses pada 15 November 2015

Saragih Lentina Polinda. 2014. Persepsi Pengguna Tentang Perpustakaan Umum Kota Medan. Skripsi. Departemen Ilmu Perpustakaan Dan Informasifakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara. <http://balitbang.pemkomedan.go.id>. diakses pada 15 November 2015

Syahfitri Yeni, 2015. Pengaruh Promosi Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Perpustakaan Pada Perpustakaan Umum Kabupaten Langkat. Skripsi. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id>. Diakses pada 29 Oktober 2015

Vivi Cahaya. 2014. Karakteristik Pengguna Yang Memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Karakteristik Pengguna yang Memanfaatkan Perpustakaan Umum Kota Surabaya). <http://journal.unair.ac.id>. Diakses pada 09 Oktober 2015

No. Responden

KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI PERPUSTAKAAN
KOTA MEDAN

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i,

Bersama dengan ini saya sebarakan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggotadi Perpustakaan Kota Medan”**.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat agar kiranya sudi membantu mengisi kuesioneryang telah saya susun ini. Bapak/Ibu/Saudara/i diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pernyataan sebelum mengisinya. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Purnama Sari

Bagian I

IdentitasPribadi :

1. Nama :
2. Umur :
3. JenisKelamin :
4. Pekerjaan :

Bagian II
Petunjuk Pengisian

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberi tanda cek list (√) pada salah satu kolom yang tersedia di samping butir pernyataan dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan

SS = Sangat Setuju skor 5

S = Setuju skor 4

KS = Kurang Setuju skor 3

TS = Tidak Setuju skor 2

STS = Sangat Tidak Setuju skor 1

Kepuasan

SP = Sangat Puas skor 5

P = Puas skor 4

KP = Kurang Puas skor 3

TP = Tidak Puas skor 2

STP = Sangat Tidak Puas skor 1

Kualitas Pelayanan (Variabel X)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kelengkapan sarana dan prasarana seperti luas gedung, lokasi parkir, ruang baca, komputer, kursi, meja, pendinginruangan (AC), wifi/internet, lemari penitipan tas, rak buku memadai dan dalam kondisi baik					
2.	Koleksi Buku up to date (untuk periode 5 tahun berjalan) dan beragam					
3.	Lokasi Perpustakaan mudah diakses (dikunjungi) sarana transportasi dan lingkungan perpustakaan bersih					
4.	Pegawai perpustakaan berpenampilan rapi dengan menggunakan pakaian seragam dan identitas yang jelas					
5.	Pegawai perpustakaan disiplin dalam memberikan pelayanan					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
6.	Pegawai perpustakaan melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yaitu : mampu memberikan pelayanan pengurusan keanggotaan, mampu melakukan pencarian letak buku dengan e-katalog dan mampu memberikan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) dengan baik					
7.	Pegawai perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan tanggap dalam membantu kesulitan anggota dengan cepat misalnya dalam hal pencarian letak buku					
8.	Prosedur Pelayanan Perpustakaan tidak berbelit-belit dan perilaku para petugas perpustakaan menumbuhkan kepercayaan anggota					
9.	Pegawai perpustakaan bersikap ramah dan sopan kepada anggota, tidak menunjukkan kesan sibuk saat menyambut anggota dan serius dalam melayani					
10.	Pegawai perpustakaan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dalam memberikan pelayanan					

Kepuasan Anggota (Variabel Y)

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Saya merasa puas dengan kelengkapan sarana dan prasarana seperti luas gedung, lokasi parkir, ruang baca, komputer, kursi, meja, pendinginruangan (AC), wifi/internet, lemari penitipan tas, rak buku memadai dan dalam kondisi baik					
2.	Saya merasa puas dengan koleksi buku yang up to date (untuk periode 5 tahun berjalan) dan beragam					
3.	Saya merasa puas dengan lokasi perpustakaan					

	yang mudah diakses (dikunjungi) sarana transportasi dan lingkungan perpustakaan bersih					
4.	Saya merasa puas karena Pegawai perpustakaan berpenampilan rapi dengan menggunakan pakaian seragam dan identitas yang jelas					
5.	Saya merasa puas karena Pegawai perpustakaan disiplin dalam memberikan pelayanan					
6.	Saya merasa puas karena Pegawai perpustakaan melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yaitu : mampu memberikan pelayanan ★ pengurusan keanggotaan, mampu melakukan pencarian letak buku dengan e-katalog dan mampu memberikan pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) dengan baik					
7.	Saya merasa puas karena Pegawai perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan tanggap dalam membantu kesulitan anggota dengan cepat misalnya dalam hal pencarian letak buku					
8.	Saya merasa puas karena Prosedur Pelayanan Perpustakaan tidak berbelit-belit dan perilaku para petugas perpustakaan menumbuhkan kepercayaan anggota					
9.	Saya merasa puas karena Pegawai perpustakaan bersikap ramah dan sopan kepada anggota, tidak menunjukkan kesan sibuk saat menyambut anggota dan serius dalam melayani					
10.	Saya merasa puas karena Pegawai perpustakaan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dalam memberikan pelayanan					

MASTER TABEL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN KOTA MEDAN
KOTA MEDAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN
KOTA MEDAN

NO	Karakteristik Responden				Kualitas Pelayanan (Variabel X)												Kepuasan Anggota (Variabel Y)												
	Umur	Klasifikasi Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL X	Keterangan Total X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	10	TOTAL Y	Keterangan	
1	23	2	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	Sangat Baik	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Sangat Puas
2	25	2	P	Mahasiswa	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
3	20	2	L	Mahasiswa	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46	Sangat Baik	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48	Sangat Puas
4	21	2	L	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Sangat Baik	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45	Sangat Puas
5	21	2	L	Mahasiswa	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
6	20	2	L	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Sangat Baik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Sangat Puas
7	26	2	L	Mahasiswa	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	45	Sangat Baik	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	44	Sangat Puas
8	23	2	L	Mahasiswa	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	37	Baik	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	36	Puas
9	21	2	L	Mahasiswa	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	45	Sangat Baik	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	Sangat Puas
10	19	3	P	Mahasiswa	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44	Sangat Baik	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Puas
11	16	3	P	Pelajar	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	41	Sangat Baik	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Sangat Puas
12	18	3	P	Mahasiswa	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42	Sangat Baik	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	42	Sangat Puas
13	18	3	P	Mahasiswa	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44	Sangat Baik	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42	Sangat Puas
14	18	3	P	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
15	22	2	L	Mahasiswa	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	39	Sangat Baik	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	42	Sangat Puas
16	21	2	L	Mahasiswa	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40	Sangat Baik	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
17	16	3	L	Pelajar	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47	Sangat Baik	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47	Sangat Puas	

18	15	3	P	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	34	Puas	
19	19	3	P	Mahasiswa	5	3	5	4	1	2	1	4	1	1	27	Baik	5	3	5	4	2	2	2	2	5	1	1	30	Puas	
20	22	2	L	Mahasiswa	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	42	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	Sangat Puas	
21	16	3	P	Pelajar	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	38	Sangat Baik	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	41	Sangat Puas	
22	27	2	P	Guru	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	36	Baik	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	37	Puas	
23	21	2	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
24	16	3	P	Pelajar	5	3	4	2	2	2	2	3	2	3	28	Baik	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	29	Puas	
25	19	3	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
26	20	2	L	Mahasiswa	4	3	5	4	3	2	3	4	3	4	35	Baik	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	37	Puas
27	32	1	L	P.Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	Sangat Puas	
28	24	2	P	P.Swasta	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	Sangat Baik	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	Sangat Puas
29	15	3	L	Pelajar	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	39	Sangat Baik	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	40	Sangat Puas	
30	16	3	P	Pelajar	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	46	Sangat Baik	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	46	Sangat Puas	
31	16	3	P	Pelajar	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	45	Sangat Baik	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	45	Sangat Puas	
32	16	3	P	Pelajar	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	46	Sangat Baik	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44	Sangat Puas
33	17	3	P	Pelajar	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	35	Baik	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37	Puas	
34	16	3	L	Pelajar	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	Sangat Baik	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44	Sangat Puas
35	22	2	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43	Sangat Puas	
36	16	3	P	Pelajar	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	44	Sangat Baik	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	44	Sangat Puas	
37	16	3	P	Pelajar	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	35	Baik	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	34	Puas	
38	17	3	L	Pelajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Sangat Baik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Sangat Puas
39	16	3	L	Pelajar	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	44	Sangat Baik	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Sangat Puas	
40	16	3	P	Pelajar	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Baik	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Puas
41	23	2	L	Mahasiswa	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43	Sangat Baik	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43	Sangat Puas	

42	20	2	P	Mahasiswa	5	3	5	5	1	1	1	5	1	1	28	Baik	5	3	5	4	1	1	1	1	1	1	23	Puas
43	16	3	P	Pelajar	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	37	Baik	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	35	Puas
44	25	2	L	Mahasiswa	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43	Sangat Baik	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	Sangat Puas
45	18	3	P	Pelajar	4	2	2	2	2	5	4	3	3	3	30	Baik	5	5	4	5	4	3	5	4	3	1	39	Sangat Puas
46	20	2	P	P.Swasta	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	40	Sangat Baik	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43	Sangat Puas
47	40	1	L	P.Swasta	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	Sangat Baik	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42	Sangat Puas
48	22	2	P	Mahasiswa	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44	Sangat Baik	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44	Sangat Puas
49	22	2	P	Mahasiswa	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	41	Sangat Baik	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
50	18	3	L	Mahasiswa	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	45	Sangat Baik	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	45	Sangat Puas
51	29	2	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	Sangat Baik	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	37	Puas
52	20	2	P	Mahasiswa	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	41	Sangat Baik	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	Puas
53	16	3	P	Pelajar	4	3	5	4	2	4	4	4	1	3	34	Baik	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas
54	14	3	L	Pelajar	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	Sangat Baik	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46	Sangat Puas
55	18	3	P	Pelajar	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	Sangat Baik	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	Sangat Puas
56	24	2	P	P.Swasta	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41	Sangat Baik	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	Sangat Puas
57	24	2	L	P.Swasta	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	38	Sangat Baik	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35	Puas
58	17	3	P	Pelajar	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	40	Sangat Baik	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	38	Sangat Puas
59	16	3	P	Pelajar	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	45	Sangat Baik	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46	Sangat Puas
60	26	2	P	P.Swasta	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	Sangat Puas
61	27	2	P	P.Swasta	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	Sangat Baik	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Puas
62	24	2	P	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	Sangat Baik	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38	Sangat Puas
63	19	3	P	Mahasiswa	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Baik	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Puas
64	20	2	P	Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	36	Baik	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	Sangat Puas
65	24	2	P	Mahasiswa	5	3	5	5	3	4	3	4	2	3	37	Baik	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	32	Puas

66	21	2	P	Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36	Baik	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36	Puas	
67	20	2	L	P.Swasta	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	45	Sangat Baik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Sangat Puas
68	22	2	P	Mahasiswa	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37	Puas	
69	21	2	P	Mahasiswa	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	39	Sangat Baik	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	Sangat Puas
70	22	2	P	Mahasiswa	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	Sangat Baik	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	46	Sangat Puas
71	21	2	P	Mahasiswa	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	34	Puas
72	20	2	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46	Sangat Puas	
73	23	2	L	Mahasiswa	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	39	Sangat Baik	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	38	Sangat Puas	
74	22	2	L	Mahasiswa	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35	Baik	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	36	Puas	
75	23	2	L	Mahasiswa	4	2	5	1	2	5	5	4	4	4	36	Baik	4	3	5	2	1	5	5	4	4	4	37	Puas	
76	40	1	P	P.Swasta	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44	Sangat Baik	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Puas	
77	48	1	L	P.Swasta	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	36	Puas	
78	24	2	L	Guru	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46	Sangat Baik	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Sangat Puas	
79	19	3	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas	
80	33	1	P	Guru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas	
81	49	1	L	P.Swasta	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	Sangat Baik	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	Sangat Puas	
82	17	3	L	P.Swasta	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46	Sangat Baik	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46	Sangat Puas	
83	25	2	P	P.Swasta	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	Sangat Baik	5	4	5	5	5	1	3	5	5	5	43	Sangat Puas	
84	26	2	L	P.Swasta	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	35	Baik	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34	Puas	
85	40	1	L	P.Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Puas	
86	22	2	L	Mahasiswa	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	42	Sangat Baik	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	44	Sangat Puas	
87	22	2	L	Mahasiswa	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	38	Sangat Baik	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Sangat Puas	
88	25	2	P	Mahasiswa	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	30	Baik	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	29	Puas	
89	21	2	L	Mahasiswa	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	33	Baik	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	33	Puas	

90	20	2	P	Mahasiswa	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	39	Sangat Baik	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	37	Puas	
91	25	2	P	Mahasiswa	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40	Sangat Baik	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Sangat Puas
92	20	2	P	Mahasiswa	5	3	5	5	3	4	4	4	3	4	40	Sangat Baik	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37	Puas	
93	21	2	P	Mahasiswa	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	37	Baik	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	37	Puas	
94	23	2	P	Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38	Sangat Baik	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37	Puas	
95	20	2	P	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	Sangat Baik	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	Sangat Puas	

Keterangan Klasifikasi Umur

- 1= >30 Tahun
- 2= 21-30 Tahun
- 3= <20 Tahun

Keterangan Variabel X :

- 5=Sangat Setuju
- 4= Setuju
- 3=Kurang Setuju
- 2=Tidak Setuju
- 1= Sangat Tidak Setuju

Keterangan Total X

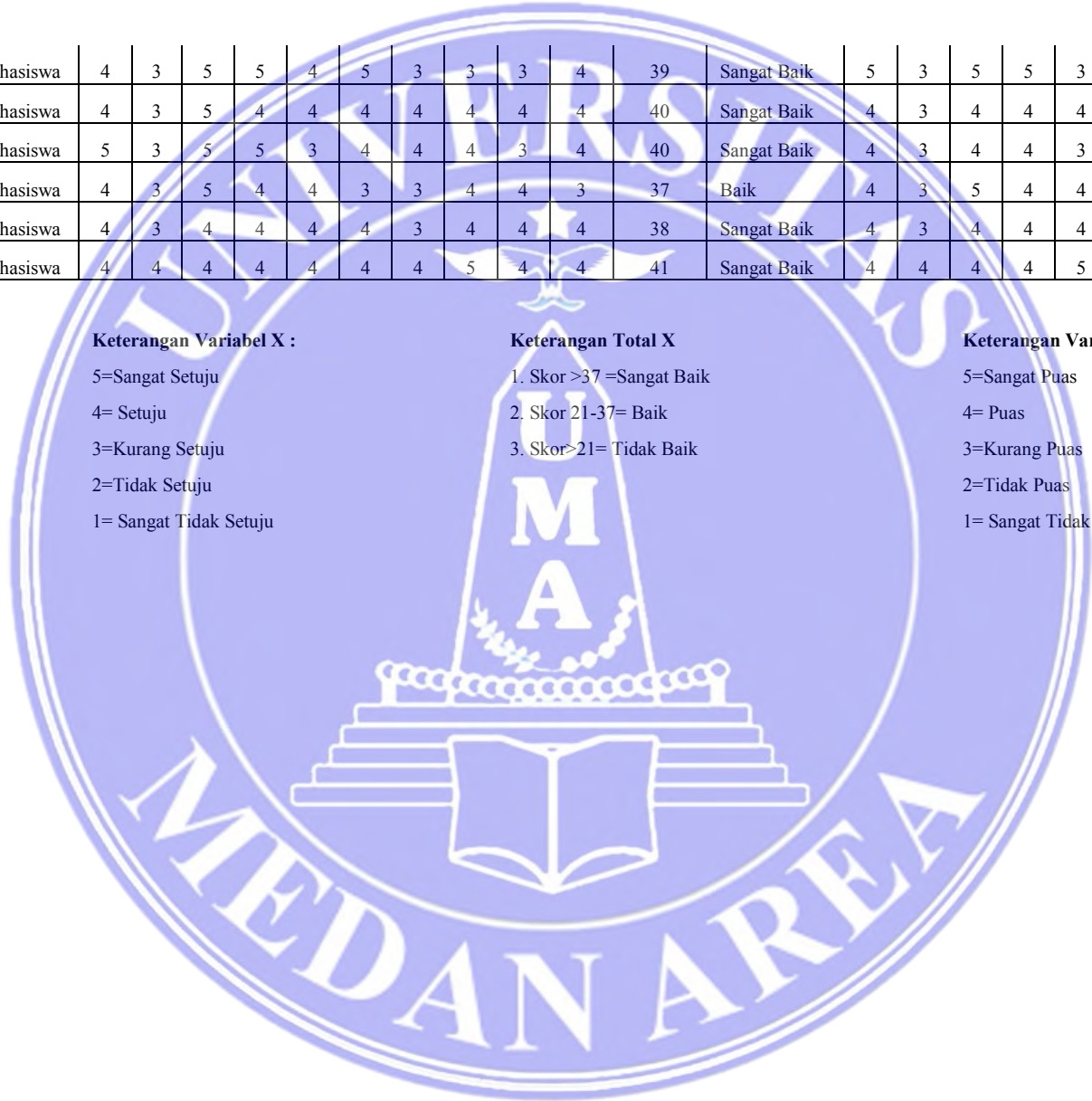
- 1. Skor >37 =Sangat Baik
- 2. Skor 21-37= Baik
- 3. Skor >21= Tidak Baik

Keterangan Variabel Y :

- 5=Sangat Puas
- 4= Puas
- 3=Kurang Puas
- 2=Tidak Puas
- 1= Sangat Tidak Puas

Keterangan Total Y

- 1. Skor >37 =Sangat Puas
- 2. Skor 21-37= Puas
- 3. Skor >21= Tidak Puas



Frequencies Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>30 Tahun	7	7,4	7,4	7,4
	21-30 Tahun	55	57,9	57,9	65,3
	<20 Tahun	33	34,7	34,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	43	45,3	45,3	45,3
	P	52	54,7	54,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guru	3	3,2	3,2	3,2
	Mahasiswa	53	55,8	55,8	58,9
	P.Swasta	16	16,8	16,8	75,8
	Pelajar	23	24,2	24,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,3	5,3	5,3
	Setuju	49	51,5	51,5	56,8
	Sangat Setuju	41	43,2	43,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4,2	4,2	4,2
Kurang Setuju	24	25,3	25,3	29,5
Setuju	56	58,9	58,9	88,4
Sangat Setuju	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	2	2,1	2,1	3,2
Setuju	44	46,3	46,3	49,5
Sangat Setuju	48	50,5	50,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Setuju	2	2,1	2,1	3,2
Kurang Setuju	2	2,1	2,1	5,3
Setuju	58	61,0	61,0	66,3
Sangat Setuju	32	33,7	33,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Tidak Setuju	5	5,3	5,3	7,4
Kurang Setuju	14	14,7	14,7	22,1
Setuju	57	60,0	60,0	82,1
Sangat Setuju	17	17,9	17,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Setuju	5	5,3	5,3	6,3
	Kurang Setuju	8	8,4	8,4	14,7
	Setuju	60	63,1	63,1	77,9
	Sangat Setuju	21	22,1	22,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Setuju	3	3,2	3,2	5,3
	Kurang Setuju	16	16,8	16,8	22,1
	Setuju	52	54,7	54,7	76,8
	Sangat Setuju	22	23,2	23,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5,3	5,3	5,3
	Setuju	66	69,4	69,4	74,7
	Sangat Setuju	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,2	3,2	3,2
	Tidak Setuju	3	3,2	3,2	6,3
	Kurang Setuju	27	28,4	28,4	34,7
	Setuju	46	48,4	48,4	83,2
	Sangat Setuju	16	16,8	16,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Tidak Setuju	1	1,1	1,1	3,2
Kurang Setuju	17	17,9	17,9	21,1
Setuju	59	62,1	62,1	83,2
Sangat Setuju	16	16,8	16,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Keterangan Variabel X

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	20	21,1	21,1	21,1
Sangat Baik	75	78,9	78,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Puas	8	8,4	8,4	9,5
Puas	47	49,5	49,5	58,9
Sangat Puas	39	41,0	41,0	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Puas	28	29,5	29,5	31,6
Puas	53	55,8	55,8	87,4
Sangat Puas	12	12,6	12,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	1	1,1	1,1	1,1
	Puas	53	55,7	55,7	56,8
	Sangat Puas	41	43,2	43,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Puas	6	6,3	6,3	7,4
	Puas	66	69,4	69,4	76,8
	Sangat Puas	22	23,2	23,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Puas	3	3,2	3,2	5,3
	Kurang Puas	14	14,7	14,7	20,0
	Puas	59	62,1	62,1	82,1
	Sangat Puas	17	17,9	17,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Puas	1	1,1	1,1	3,2
	Kurang Puas	18	18,9	18,9	22,1
	Puas	53	55,8	55,8	77,9
	Sangat Puas	21	22,1	22,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Sangat Tidak Puas	1	1,1	1,1	1,1
	Tidak Puas	1	1,1	1,1	2,1
	Kurang Puas	17	17,8	17,8	20,0
	Puas	61	64,2	64,2	84,2
	Sangat Puas	15	15,8	15,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Puas	9	9,4	9,4	10,5
	Puas	61	64,2	64,2	74,7
	Sangat Puas	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Puas	3	3,2	3,2	5,3
	Kurang Puas	26	27,4	27,4	32,6
	Puas	49	51,5	51,5	84,2
	Sangat Puas	15	15,8	15,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	5	5,3	5,3	5,3
	Tidak Puas	1	1,1	1,1	6,3
	Kurang Puas	15	15,8	15,8	22,1
	Puas	58	61,0	61,0	83,2
	Sangat Puas	16	16,8	16,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Keterangan Variabel Y

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	27	28,4	28,4	28,4

Sangat Puas	68	71,6	71,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Total.Y	40,16	4,874	95
Total.X	40,49	4,645	95

Correlations

		Total.Y	Total.X
Pearson Correlation	Total.Y	1,000	,853
	Total.X	,853	1,000
Sig. (1-tailed)	Total.Y	.	,000
	Total.X	,000	.
N	Total.Y	95	95
	Total.X	95	95

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total.X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Total.Y

Model Summary

Model	R	R	Adjusted	Std. Error of	Change Statistics
-------	---	---	----------	---------------	-------------------

		Square	R Square	the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1		,853 ^a	,727	2,559	,727	248,049	1	93	,000

a. Predictors: (Constant), Total.X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1623,820	1	1623,820	248,049	,000 ^a
	Residual	608,812	93	6,546		
	Total	2232,632	94			

a. Predictors: (Constant), Total.X

b. Dependent Variable: Total.Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	3,920	2,316		1,693	,094	-,679	8,519
	Total.X	,895	,057	,853	15,750	,000	,782	1,008

a. Dependent Variable: Total.Y

Tabel T

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6,314	12,706	45	1,679	2,014
2	2,920	4,303	46	1,679	2,013
3	2,353	3,182	47	1,678	2,012
4	2,132	2,776	48	1,677	2,011
5	2,015	2,571	49	1,677	2,010
6	1,943	2,447	50	1,676	2,009
7	1,895	2,365	51	1,675	2,008
8	1,860	2,306	52	1,675	2,007
9	1,833	2,262	53	1,674	2,006
10	1,812	2,228	54	1,674	2,005
11	1,796	2,201	55	1,673	2,004
12	1,782	2,179	56	1,673	2,003
13	1,771	2,160	57	1,672	2,002
14	1,761	2,145	58	1,672	2,002
15	1,753	2,131	59	1,671	2,001
16	1,746	2,120	60	1,671	2,000
17	1,740	2,110	61	1,670	2,000
18	1,734	2,101	62	1,670	1,999
19	1,729	2,093	63	1,669	1,998
20	1,725	2,086	64	1,669	1,998
21	1,721	2,080	65	1,669	1,997
22	1,717	2,074	66	1,668	1,997
23	1,714	2,069	67	1,668	1,996
24	1,711	2,064	68	1,668	1,995
25	1,708	2,060	69	1,667	1,995
26	1,706	2,056	70	1,667	1,994
27	1,703	2,052	71	1,667	1,994
28	1,701	2,048	72	1,666	1,993
29	1,699	2,045	73	1,666	1,993
30	1,697	2,042	74	1,666	1,993
31	1,696	2,040	75	1,665	1,992
32	1,694	2,037	76	1,665	1,992
33	1,692	2,035	77	1,665	1,991
34	1,691	2,032	78	1,665	1,991
35	1,690	2,030	79	1,664	1,990
36	1,688	2,028	80	1,664	1,990
37	1,687	2,026	81	1,664	1,990
38	1,686	2,024	82	1,664	1,989
39	1,685	2,023	83	1,663	1,989
40	1,684	2,021	84	1,663	1,989
41	1,683	2,020	85	1,663	1,988
42	1,682	2,018	86	1,663	1,988
43	1,681	2,017	87	1,663	1,988
44	1,680	2,015	88	1,662	1,987

89	1,662	1,987
90	1,662	1,987
91	1,662	1,986
92	1,662	1,986
93	1,661	1,986
94	1,661	1,986

95	1,661	1,985
96	1,661	1,985
97	1,661	1,985
98	1,661	1,984
99	1,660	1,984
100	1,660	1,984

Sumber : V, Wiratna Sujarrweni, 2015, SPSS Untuk Penelitian, Yogyakarta :
Baru Press



Tabel distribusi F untuk alpha 5%

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
n	1	2			
1	161,448	199,500	44	4,062	3,209
2	18,513	19,000	45	4,057	3,204
3	10,128	9,552	46	4,052	3,200
4	7,709	6,944	47	4,047	3,195
5	6,608	5,786	48	4,043	3,191
6	5,987	5,143	49	4,038	3,187
7	5,591	4,737	50	4,034	3,183
8	5,318	4,459	51	4,030	3,179
9	5,117	4,256	52	4,027	3,175
10	4,965	4,103	53	4,023	3,172
11	4,844	3,982	54	4,020	3,168
12	4,747	3,885	55	4,016	3,165
13	4,667	3,806	56	4,013	3,162
14	4,600	3,739	57	4,010	3,159
15	4,543	3,682	58	4,007	3,156
16	4,494	3,634	59	4,004	3,153
17	4,451	3,592	60	4,001	3,150
18	4,414	3,555	61	3,998	3,148
19	4,381	3,522	62	3,996	3,145
20	4,351	3,493	63	3,993	3,143
21	4,325	3,467	64	3,991	3,140
22	4,301	3,443	65	3,989	3,138
23	4,279	3,422	66	3,986	3,136
24	4,260	3,403	67	3,984	3,134
25	4,242	3,385	68	3,982	3,132
26	4,225	3,369	69	3,980	3,130
27	4,210	3,354	70	3,978	3,128
28	4,196	3,340	71	3,976	3,126
29	4,183	3,328	72	3,974	3,124
30	4,171	3,316	73	3,972	3,122
31	4,160	3,305	74	3,970	3,120
32	4,149	3,295	75	3,968	3,119
33	4,139	3,285	76	3,967	3,117
34	4,130	3,276	77	3,965	3,115
35	4,121	3,267	78	3,963	3,114
36	4,113	3,259	79	3,962	3,112
37	4,105	3,252	80	3,960	3,111
38	4,098	3,245	81	3,959	3,109
39	4,091	3,238	82	3,957	3,108
40	4,085	3,232	83	3,956	3,107
41	4,079	3,226	84	3,955	3,105
42	4,073	3,220	85	3,953	3,104
43	4,067	3,214	86	3,952	3,103
			87	3,951	3,101

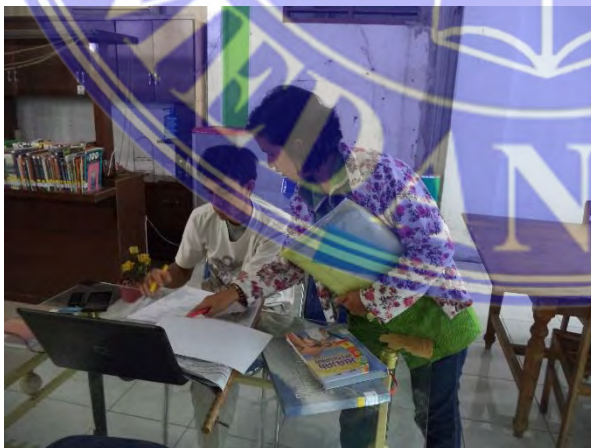
88	3,949	3,100
89	3,948	3,099
90	3,947	3,098
91	3,946	3,097
92	3,945	3,095
93	3,943	3,094
94	3,942	3,093

95	3,941	3,092
96	3,940	3,091
97	3,939	3,090
98	3,938	3,089
99	3,937	3,088
100	3,936	3,087

Sumber : V, Wiratna Sujarrweni, 2015, SPSS Untuk Penelitian, Yogyakarta :
Baru Press



DOKUMENTASI PENELITIAN



**Dokumentasi Saat Penyebaran Kuesioner di Perpustakaan Kota Medan
Senin, 22 Januari 2016**



**Dokumentasi Saat Penyebaran Kuesioner di Perpustakaan Kota Medan
Senin, 03 Februari 2016**