

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Universitas Agung Podomoro



Gambar 4. 1 Logo Universitas Agung Podomoro

Sumber: <https://podomorouniversity.ac.id>

Menurut *website* Universitas Agung Podomoro (2019), Universitas Agung Podomoro terletak di APL Tower Lt. 5, Jl. Letjen S. Parman No.28, RT.12/RW.6, Tj. Duren Sel., Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11470. Didirikan oleh Yayasan Pendidikan Agung Podomoro, dan dengan dukungan penuh dari perusahaan induk terkemuka, Agung Podomoro Group, menjadikan Universitas Podomoro tempat yang tepat untuk belajar. Universitas Agung Podomoro mengembangkan kerangka kerja kurikulum dan metodologi pengajaran berbasis industri melalui pembelajaran berbasis kerja, maka siswa akan dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang sangat dibutuhkan dan konsisten dengan kebutuhan bisnis dan industri.

Menurut *website* Universitas Agung Podomoro (2019), berikut merupakan visi, misi dan nilai Universitas:

Visi

Menjadi Universitas berbasis kewirausahaan yang berbudaya Indonesia dan berkualitas internasional.

Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis kewirausahaan dengan menerapkan teori dan praktik
2. Menyelenggarakan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat sebagai wujud tanggung jawab sosial institusi
3. Membangun kebanggaan dan keunggulan atas Universitas
4. Menyelenggarakan pengendalian mutu proses pembelajaran yang mengacu pada standar internasional
5. Menghasilkan lulusan berjiwa kewirausahaan yang memiliki kompetensi terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi serta berbudaya Indonesia

Nilai

- **Harmoni**
Keberagaman dalam bekerja dengan lingkungan internal dan eksternal Universitas Agung Podomoro
- **Tangguh**
Tidak mudah menyerah, Ulet dan bekerja keras pantang mundur
- **Mutu**
Menjaga mutu dan kualitas Universitas Agung Podomoro
- **Ramah Lingkungan**
Memperhatikan aspek lingkungan hidup dalam keberlanjutan Universitas Agung Podomoro

Terdapat 8 Program Studi dalam Universitas Agung Podomoro. Yaitu:

- Bisnis Perhotelan
- Desain Produk
- Arsitektur

- Manajemen Rekayasa dan Konstruksi
- Kewirausahaan
- Perencanaan Wilayah dan Kota
- Akuntansi
- Hukum Bisnis

Fasilitas yang terdapat di Universitas Agung Podomoro:

- Ruang kelas yang dilengkapi Projektor dan *LCD*
- Ruang Audio Visual
- Ruang Laboratorium Hotel Bisnis: Restoran, *Hot Kitchen, Pastry*
- Ruang Laboratorium Hukum Bisnis
- Ruang Laboratorium Akuntansi
- Ruang Laboratorium Kewirausahaan
- Auditorium
- Ruang Loker
- Perpustakaan
- Kantin
- *Entrepreneurship Area*
- Musholla



4.1.2 Gambaran Umum Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara



Gambar 4. 2 Tampak Depan Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut hasil wawancara dengan kepala perpustakaan di Universitas Agung Podomoro, Ibu Sri Sulastri (2019), dapat diketahui bahwa Perpustakaan di Universitas Agung Podomoro diresmikan pada tanggal 18 Agustus 2014, yang dimana merupakan pembukaan Universitas juga. Menurut Ibu Sri perpustakaan merupakan sebuah fasilitas untuk mendukung pembelajaran dan Tridharma perguruan tinggi dan disetiap kampus manapun perpustakaan merupakan fasilitas yang harus selalu ada karena perpustakaan beirisi sekumpulan atau sumber informasi untuk proses pembelajaran.

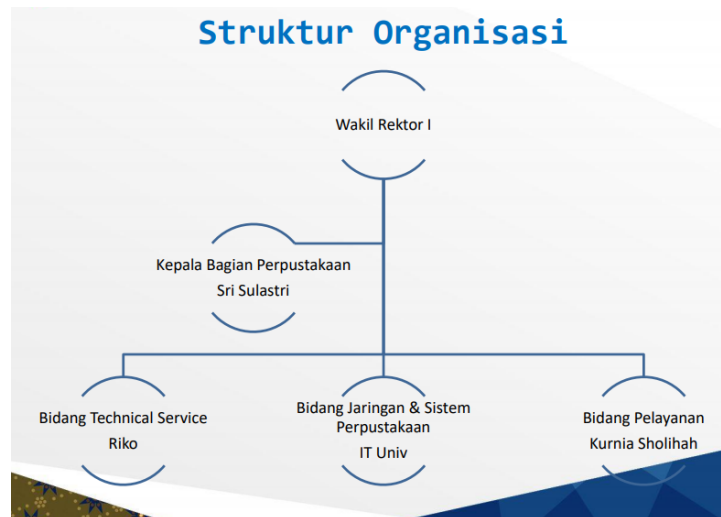
Pada tanggal 28 Oktober 2019 perpustakaan di Universitas Agung Podomoro diresmikan dengan nama 'Dr. Cosmas Batubara *Library*', yang dimana nama tersebut merupakan nama rektor pertama Universitas Agung Podomoro. Digunakannya nama beliau guna untuk menghormati atau mengabadikan nama beliau karena jasanya terhadap dunia pendidikan, yang kedua sebagaimana diketahui bahwa Dr. Cosmas Batubara memiliki kepedulian

terhadap pendidikan yang sangat tinggi sekali dan juga memiliki banyak karya-karya yang sudah dibukukan.

Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara buka dari hari Senin sampai dengan hari Jumat dari pukul 8 pagi sampai dengan pukul 5 sore, buka untuk umum dengan prosedur tertentu seperti membayar 10ribu rupiah tiap kunjungan, memberikan tanda pengenal dan tidak boleh meminjam buku. Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara memiliki koleksi sebanyak 2.527 buku dengan 3853 eksemplat dan 200 jurnal dengan 211 eksemplat, yang dapat berupa buku-buku dari berbagai program bisnis, novel, kamus dan lainnya. Lalu terdapat juga terbitan berseri seperti koran Kompas, Bisnis Indonesia, *The Jakarta Post* dan lainnya yang dimana akan selalu diganti setiap ada terbitan terbaru.

4.1.3 Struktur Organisasi perpustakaan Dr. Cosmas Batubara

Terdapat 3 *main job* di perpustakaan, yang pertama merupakan pengadaan yang bertugas khusus untuk melakukan pembelian koleksi perpustakaan mulai dari buku sampai dengan buku *online* atau jurnal *online*. Yang kedua itu ada bagian pengolahan atau *technical service*, setelah buku dibeli maka buku akan diolah terlebih dahulu, diberi label lalu diberi stampel, *barcode* dan kemudian *diinput* datanya di sistem bagian pengolahan. Sebelum dilayankan buku harus diolah terlebih dahulu untuk mempermudah pemustaka dalam mencari buku, karena sudah ada klasifikasinya sendiri dan pustakawan bisa mengarahkan pemustaka dengan mudah. Setelah itu yang ketiga merupakan pelayanan, pustakawan akan melakukan cara supaya buku tersebut bisa digunakan oleh pemustaka, pemustaka itu bisa dosen, mahasiswa/i, karyawan di dalam perpustakaan perguruan tinggi. Di bagian pelayanan inilah yang memegang peranan paling penting bagaimana supaya informasi bisa tersampaikan kepada para pemustaka dan dapat memenuhi kebutuhan serta menambah wawasan para pemustaka.



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi di Perpustakaan

Sumber: Data Perpustakaan Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara (2019)

Semua pustakawan perpustakaan Dr. Cosmas Batubara merupakan lulusan S2 jurusan perpustakaan karena perpustakaan Dr. Cosmas Batubara tidak menerima pustakawan berasal dari jurusan lain karena menjadi pustakawan merupakan hal yang cukup unik dan memerlukan ilmu yang cukup spesifik sehingga tidak semua orang dapat menjadi seorang pustakawan. Sesuai dengan struktur organisasi diatas dapat diketahui bahwa Ibu Sri Sulastri merupakan Kepala Perpustakaan dan beliau merangkap bagian pengadaan. Beliau merupakan Magister dalam bidang perpustakaan. Lalu Mas Riko dibagian pengadaan atau *technical service*, beliau merupakan sarjana bidang perpustakaan dan magister manajemen SDM. Dalam bidang pelayanan dilayani oleh Mba Kurnia Sholihah yang merupakan magister dalam bidang perpustakaan.

Sesuai dengan wawancara Bersama Ibu Sri, para pustakawan perpustakaan Dr. Cosmas Batubara selalu mencoba mmeberikan pelayanan yang terbaik untuk para pemustaka, karena sebelumnya mereka sudah mempelajari tentang layanan prima, *service excellence*, *public speaking*, sebagai modal dasar untuk bekerja di perpustakaan. Para pustakawan selalu mengimbangi semua hal itu guna para pemustaka bisa terlayani dengan baik. Para pustakawan juga bekerja sama dengan perpustakaan nasional untuk pengembangan diri melalui

pelatihan, *workshop* dan juga dibantu oleh teknologi melalui *email*, *chatting* dan media sosial.

4.1.4 Nilai Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara

Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara memiliki *value* yang sama dengan Universitas Agung Podomoro, yaitu *HarTaMuRa* yang merupakan singkatan dari Harmonis, Tangguh, Mutu dan Ramah lingkungan. Jadi perpustakaan berusaha untuk menciptakan keharmonisan didalamnya dengan saling menghormati antar sesama pengguna perpustakaan lalu tangguh yang berarti mampu berkembang mengikuti perkembangan universitas Agung Podomoro lalu mutu, yang dimana perpustakaan berada dibawah pengendalian SPMI atau Lembaga penjaga mutu sehingga mengikuti seluruh mutu yang diwajibkan dan yang terakhir merupakan ramah lingkungan, perpustakaan harus mengadopsi system untuk mengurangi penggunaan kertas, perpustakaan juga tidak memperbolehkan pemustaka untuk melakukan *fotocopy* terhadap buku, jika buku yang diinginkan tersedia layanan *e-book*, maka akan diberikan.

4.1.5 Layanan Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara

- Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan layanan dalam urusan peminjaman, pengembalian, keanggotaan dan hal lain yang berhubungan. Menurut Ibu Sri melakukan peminjaman buku di perpustakaan Dr. Cosmas Batubara sangatlah mudah, hanya perlu membawa buku yang akan dipinjam ke layanan sirkulasi, lalu memberikan kartu mahasiswa untuk dicatat di sistem dan waktu peminjama hanya satu minggu, bisa diperpanjang sekali, jika lewat dari waktu yang ditentukan akan dikenakan denda sebanyak dua ribu rupiah per-harinya.

- Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan dimana pustakawan mereferensikan atau merujuk koleksi kepada pemustaka tetapi hanya sebatas baca ditempat atau *fotocopy* dan juga termasuk layanan penelusuran informasi melalui berbagai sumber informasi.

- Layanan Komputer

Layanan komputer merupakan layanan dimana pemustaka bisa menggunakan fasilitas komputer yang disediakan didalam perpustakaan Dr. Cosmas Batubara. Tersedia aplikasi-aplikasi standart yang dapat digunakan oleh pemustaka seperti *Microsoft* dan juga tersedia koneksi internet.

- Layanan Alumni

Layanan alumni merupakan layanan dimana para alumni Universitas Agung Podomoro bisa mengunjungi dan menggunakan layanan di perpustakaan Dr. Cosmas Batubara walaupun setelah lulus dan sudah tidak melakukan studi di Universitas Agung Podomoro. Alumni bisa meminjam buku dengan syarat telah memiliki kartu anggota perpustakaan lalu alumni berhak meminjam satu judul selama ssatu minggu dan memperpanjang masa pinjam selama sekali

- Layanan Cek Plagiat

Layanan cek plagiat merupakan layanan dimana pemustaka bisa meminta bantuan pustakawan untuk memeriksa besaran plagiat dari dokumen yang dimiliki oleh pemustaka tersebut.

- Layanan Pelatihan Literasi Informasi

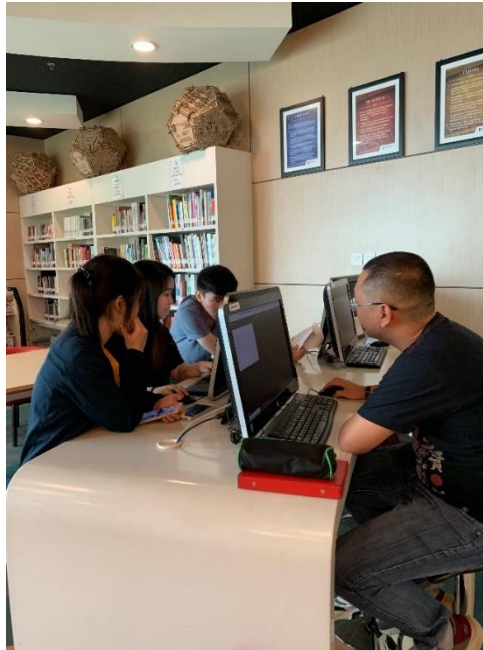
Layanan pelatihan literasi informasi merupakan layanan dimana tim pustakawan memberikan pelatihan tentang literasi di dalam kelas kepada para dosen ataupun mahasiswa/i Universitas Agung Podomoro, seperti contoh pelatihan tentang Etika Penulisan Tugas Akhir.

- Layanan Konsultasi Penelitian

Layanan konsultasi penelitian merupakan layanan dimana para pemustaka bisa melakukan konsultasi dengan pustakawan tentang penelitian yang sedang dilakukan, seperti cara mengutip tulisan untuk dimasukan kedalam penelitian atau tentang teknis penulisan ilmiah lainnya.

4.1.6 Pembagian Area Perpustakaan

- Area Layanan Internet



Gambar 4. 4 Area Layanan Internet

Sumber: Data Primer (2019)

- Area Koleksi



Gambar 4. 5 Area Koleksi

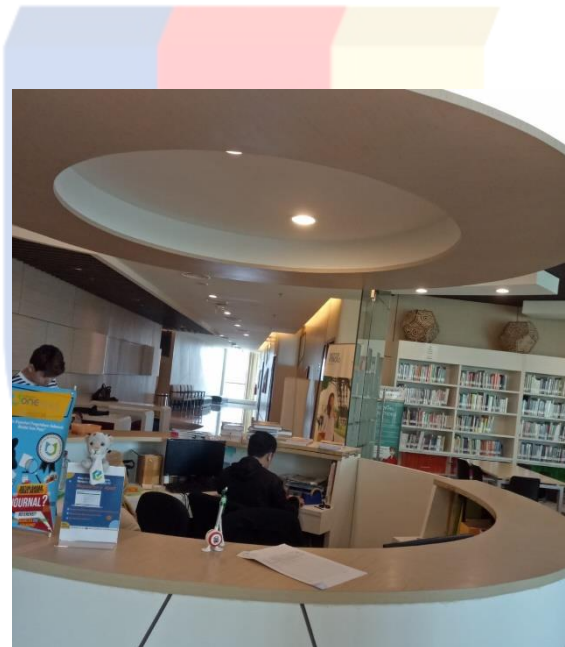
Sumber: Data Primer (2019)

- Area Baca



Gambar 4. 6 Area Baca
Sumber: Data Primer (2019)

- Area Staff



Gambar 4. 7 Area Staff
Sumber: Data Primer (2019)

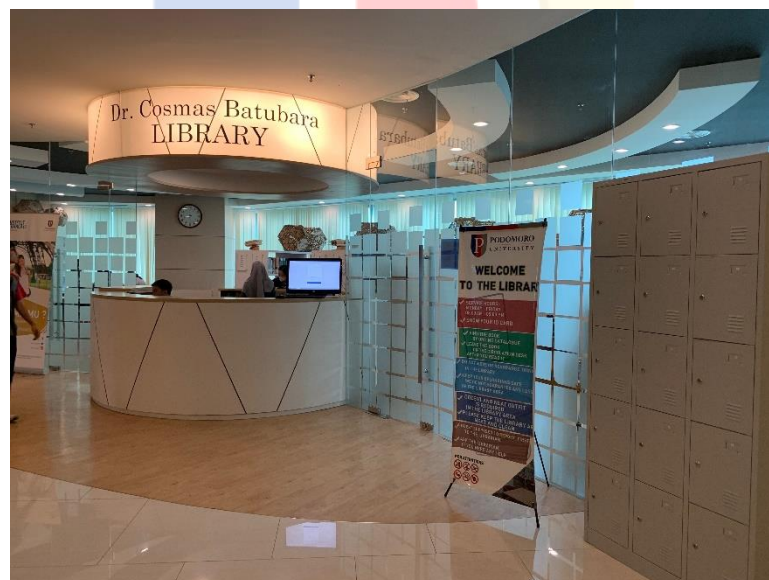
- Area Terbitan Berseri



Gambar 4. 8 Area Terbitan Berseri

Sumber: Data Primer (2019)

- Area Loker



Gambar 4. 9 Area Loker

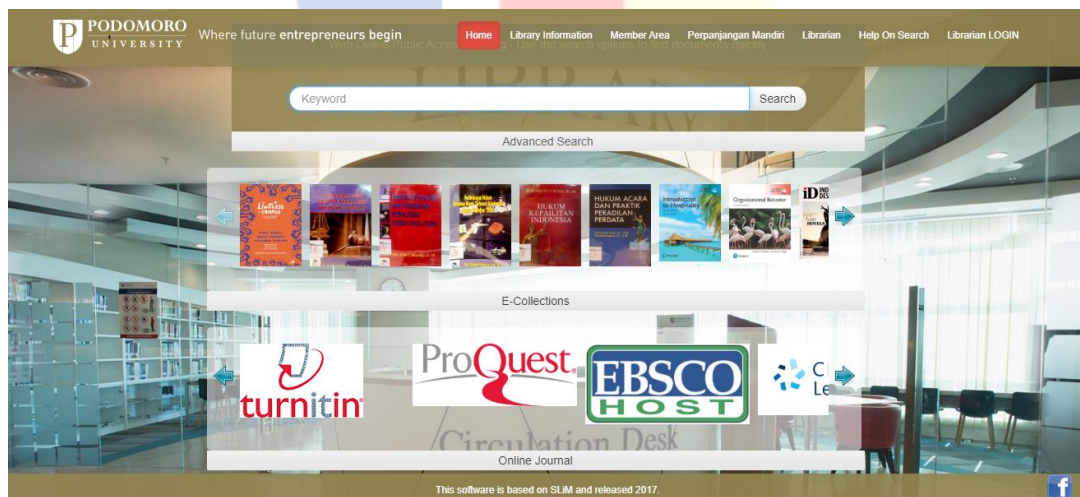
Sumber: Data Primer (2019)

4.1.7 Akses Online

Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara memiliki akses online seperti Media Sosial, *Email*, *Repository* dan juga akses jurnal internasional lainnya yang dapat diakses oleh seluruh mahasiswa/i dan dosen Universitas Agung Podomoro.

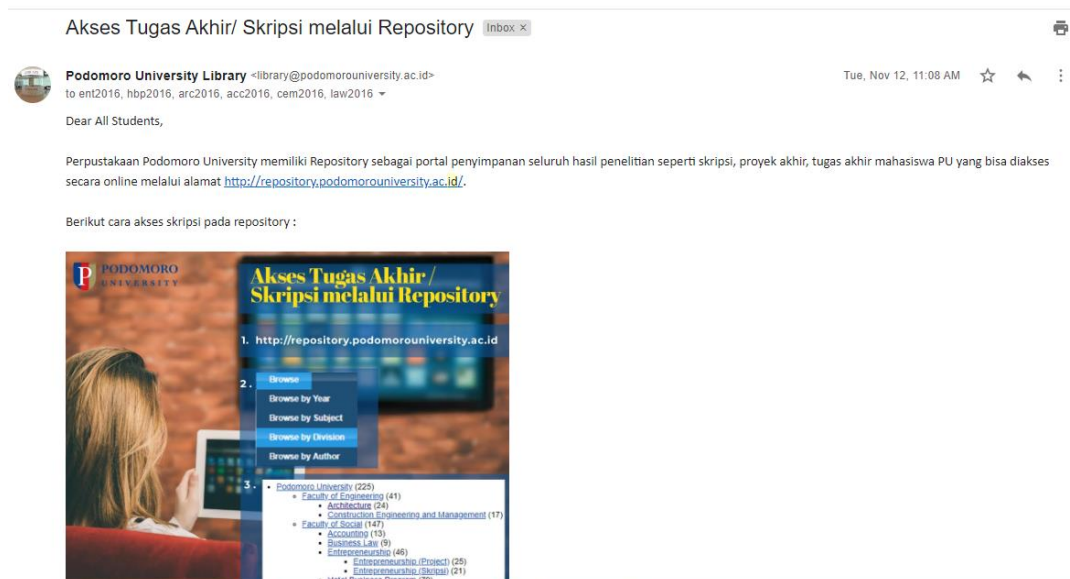
Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara aktif membagikan informasi melalui *Facebook* dan *Instagram*. Seperti pemberitahuan jika ada acara yang akan berlangsung seperti acara '*Path-Read-Out*' yang merupakan kolaborasi antar bagian kemahasiswaan dengan BEM, dimana perpustakaan mengadakan bazaar untuk memberikan informasi buku terbaru yang ada di perpustakaan Dr. Cosmas Batubara sedangkan BEM mengadakan donor darah. Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara juga sering memberikan informasi seperti cara mengakses Repository dengan tahap bertahap melalui Email.

Untuk akses jurnal online yang sudah bekerja sama dengan Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara dapat dilihat melalui Website perpustakaan seperti *Directory of Open Access Journal*, *Emerald Insight*, *ProQuest*, *Scopus*, *TurnItIn*, *CPA Australia*, *EBSCO Host*, *Wiley Online Library*, *Garuda*, *Hukumonline.com*, *Cengage Learning*, *El Sevier*, *Indonesia One Search by Perpustnas*, *International Journal Of Design*, *Ristekdikti*, *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, *Air & Waste Management Association*.

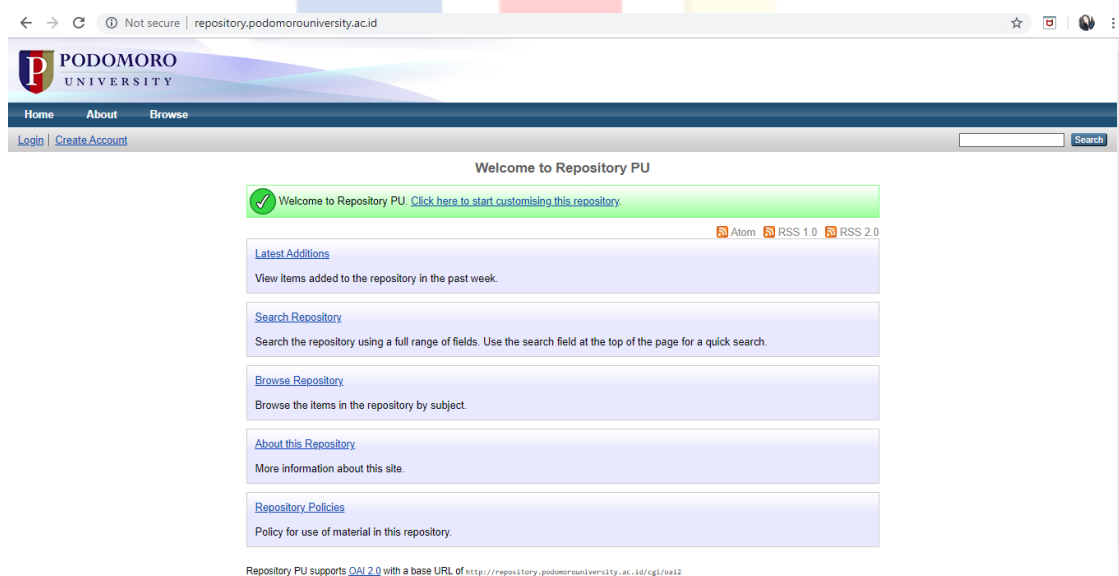


Gambar 4. 10 Tampilan Website Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara

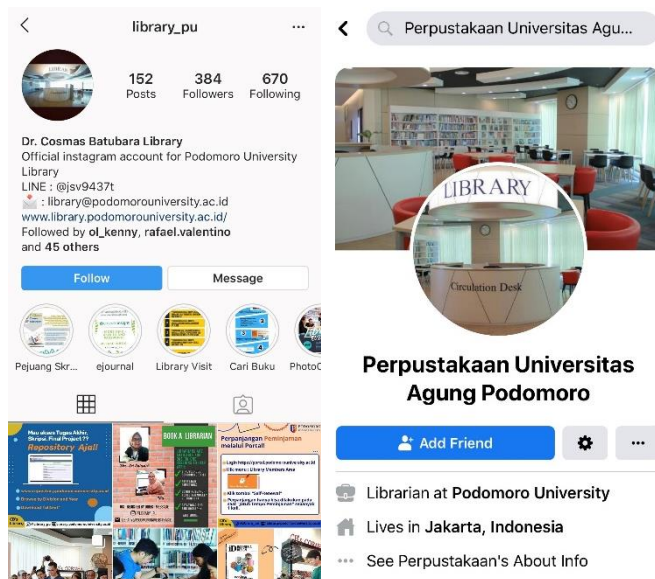
Sumber: Data Primer (2019)



Gambar 4. 11 Email Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara
Sumber: Data Primer (2019)



Gambar 4. 12 Repository Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara
Sumber: Data Primer (2019)



Gambar 4. 13 Instagram dan Facebook Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara
Sumber: Data Primer (2019)

4.2 Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka terkumpul sebanyak 184 responden yang sudah menjawab kuesioner. Didapatkannya juga data karakteristik responden melalui kuesioner ini seperti data jenis kelamin, umur, status pekerjaan, program studi serta tahun ajaran dan juga intensitas kunjungan ke perpustakaan. Berikut merupakan uraian dari setiap karakteristik pengunjung Perpustakaan Cosmas Batubara:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Pria	83	45,1%
	Wanita	101	54,9%
Jumlah		184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak mengunjungi perpustakaan adalah wanita yaitu sebesar 54,9% atau 101 responden dan diikuti oleh pria sebesar 45,1% atau 83 responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4. 2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Umur	16-25 tahun	178	96,7%
	26-35 tahun	5	2,7%
	36-45 tahun	0	0%
	> 45 tahun	1	0,5%
Jumlah		184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 178 responden berumur 16-25 tahun yang merupakan umur dari mahasiswa/i Universitas Agung Podomoro, lalu di lanjutkan dengan umur 26-35 tahun sebanyak 5 responden dan 1 responden yang berumur lebih dari 45 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Tabel 4. 3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Status Pekerjaan	Mahasiswa/i	170	92,4%
	Dosen	6	3,3%
	Alumni	1	0,5%
	Lain-lain	7	3,8%
Jumlah		184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 92,4% atau 170 responden yang berkunjung ke perpustakaan adalah mahasiswa/i lalu diikuti oleh dosen sebanyak 6 responden atau 3,3%, alumni sebanyak 1 responden atau 0,5% dan juga lain-lain sebesar 3,8% atau 7 responden yang menjawab status pekerjaannya merupakan karyawan swasta, konsultan dan lainnya.

d. Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi

Tabel 4. 4 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Program Studi

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Program Studi	Bisnis Hotel	119	64,7%
	Desain Produk	6	3,3%
	Arsitektur	18	9,8%
	Manajemen Rekayasa dan Konstruksi	6	3,3%
	Kewirausahaan	15	8,2%
	Perencanaan Wilayah dan Kota	7	3,8%
	Akuntansi	5	2,7%
	Hukum Bisnis	5	2,7%
	Lain-lain	3	1,5%
Jumlah		184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak berasal dari program studi Bisnis Hotel dengan 64,7% atau 119 responden lalu diikuti oleh program studi Arsitektur sebesar 9,8% atau 18 responden, lalu dari program studi Kewirausahaan sebesar 8,2% atau 15 responden, program studi Perencanaan Wilayah dan Kota sebanyak 7 responden atau 3,8% setelah itu diikuti oleh program studi Desain Produk dan MRK masing-masing sebanyak 6 responden atau 3,3% lalu program studi

Akuntansi dan Hukum Bisnis masing-masing sebanyak 5 responden atau 2,7% dan lain lain sebanyak 3 responden atau 1,5% yang menjawab sebagai dosen bahasa Perancis dan lainnya.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Ajaran

Tabel 4. 5 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Tahun Ajaran

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Tahun Ajaran	2014	5	2,7%
	2015	25	13,6%
	2016	73	39,7%
	2017	30	16,3%
	2018	19	10,3%
	2019	28	15,2%
	Lain-lain	4	2,2%
Jumlah		184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 5 responden atau 2,7% merupakan Angkatan tahun ajaran 2014, lalu 25 responden atau 13,6% merupakan Angkatan 2015, Angkatan 2016 yang mengisi sebanyak 73 responden atau 39,7% lalu 30 responden atau 16,3% merupakan Angkatan 2017, 19 responden atau 10,3% merupakan Angkatan 2018, 28 responden atau 15,2% merupakan Angkatan 2019, sedangkan 4 responden menjawab lainnya seperti Dosen Perancis, Dosen magang dan lainnya. Jadi, dapat diketahui bahwa responden paling banyak merupakan responden dengan tahun ajaran 2016 karena sedang masa tugas akhir dan banyak mengunjungi perpustakaan.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan ke Perpustakaan Cosmas Batubara

Tabel 4. 6 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Intensitas Kunjungan	Selalu	7	3,8%
	Sering	38	20,7%
	Kadang-kadang	81	44%
	Jarang	58	31,5%
Jumlah		184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas, dapat diketahui bahwa ada 7 responden atau 3,8% yang selalu mengunjungi perpustakaan selama perkuliahan berlangsung, lalu 20,7% atau 38 responden yang sering mengunjungi perpustakaan, 81 responden atau 44% yang kadang-kadang atau tidak terlalu sering mengunjungi perpustakaan dan 58 responden atau 31,5% yang jarang mengunjungi perpustakaan.

4.3 Data Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.3.1 Ekspektasi / Harapan

Tabel 4. 7 Harapan Responden Mengenai Bukti Fisik

No	Sub Variabel	Pertanyaan	Indikator	Frekuensi	%
1	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap modern-nya peralatan dan teknologi di perpustakaan?	STB	0	0%
			TB	1	0,5%
			N	12	6,5%
			B	77	41,8%
			SB	94	51,1%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Harapan responden terhadap sub-variabel bukti fisik dalam modern-nya peralatan dan teknologi di perpustakaan menunjukkan bahwa 51,1% responden sangat berharap, 41,8% berharap, 6,5% netral, 0,5% tidak

berharap dan 0% sangat tidak berharap. Yang dimana menunjukkan bahwa mayoritas responden berharap terhadap kemodern-an peralatan dan teknologi tetapi yang ada pada kenyataannya ada aplikasi didalam komputer yang tidak dalam versi terbaru.

Tabel 4. 8 Harapan Responden Mengenai Bukti Fisik

2	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap tampilan fisik perpustakaan yang menarik?	STB	0	0%
			TB	2	1,1%
			N	11	6%
			B	56	30,4%
			SB	115	62,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Selain itu pertanyaan harapan terhadap tampilan fisik perpustakaan yang menarik menunjukan 62,5% responden sangat berharap, 30,4% berharap, 6% netral, 1,1% tidak berharap dan 0% sangat tidak berharap. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa responden mempunyai harapan yang cukup tinggi terhadap tampilan fisik perpustakaan sedangkan pada kenyataannya saat ini tampilan fisik perpustakaan sangat standart dengan warna yang sangat kaku dan tidak begitu menarik perhatian.

Tabel 4. 9 Harapan Responden Mengenai Bukti Fisik

3	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap tampilan fisik pustakawan yang menarik?	STB	3	1,6%
			TB	10	5,4%
			N	44	23,9%
			B	67	36,4%
			SB	60	32,6%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas, dapat diketahui bahwa 32,6% responden sangat berharap terhadap tampilan fisik pustakawan yang menarik, 36,4% responden berharap, 23,9% netral, 5,4% tidak berharap dan 1,6% sangat

tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berharap terhadap tampilan fisik pustakawan tapi beberapa responden tidak terlalu berharap terhadap tampilan fisik pustakawan dikarenakan tampilan fisik pustakawan memang sudah cukup menarik.

Tabel 4. 10 Harapan Responden Mengenai Bukti Fisik

4	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap kelengkapan material dan fasilitas dalam perpustakaan?	STB	0	0%
			TB	3	1,6%
			N	8	4,3%
			B	40	21,7%
			SB	133	72,3%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas, dapat diketahui bahwa 72,3% responden sangat berharap terhadap kelengkapan material dan fasilitas, 21,7% responden berharap, 4,3% responden netral, 1,6% responden tidak berharap dan 0% responden sangat tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa hampir semua responden berharap terhadap kelengkapan material dan fasilitas dalam perpustakaan sedangkan pada kenyataannya hanya terdapat empat buah komputer dan kurang luasnya area perpustakaan.

Tabel 4. 11 Harapan Responden Mengenai Realibilitas

5	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap pustakawan yang memberikan pelayanan dengan teliti dan benar?	STB	0	0
			TB	2	1,1%
			N	17	9,2%
			B	53	28,8%
			SB	112	60,9%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 60,9% responden sangat berharap terhadap pustakawan dalam memberikan pelayanan yang teliti dan benar, 28,8% responden berharap, 9,2% responden netral, 1,1% responden

tidak berharap dan 0% responden sangat tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap pelayanan pustakawan seperti dalam menginput data buku pinjaman dengan teliti dan benar.

Tabel 4. 12 Harapan Responden Mengenai Realibilitas

6	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap kerelaan pustakawan dalam membantu pemustaka yang memiliki masalah atau kesulitan?	STB	0	0%
			TB	3	1,6%
			N	15	8,2%
			B	57	31%
			SB	109	59,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui sebanyak 59,2% responden sangat berharap terhadap kerelaan pustakawan dalam membantu pemustaka yang memiliki kesulitan, 31,5% responden berharap, 8,2% responden netral, 1,6% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap kerelaan pustakawan dalam membantu pemustaka yang sedang memiliki kesulitan atau membutuhkan bantuan dalam perpustakaan atau tugas yang berhubungan dengan literatur dan lainnya.

Tabel 4. 13 Harapan Responden Mengenai Realibilitas

7	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap kelengkapan dan kejelasan pustakawan saat memberikan informasi?	STB	0	0%
			TB	3	1,6%
			N	12	6,5%
			B	51	27,7%
			SB	118	64,1%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 64,1% responden sangat berharap terhadap kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh pustakawan, 27,7% responden berharap, 6,5% responden netral dan 1,6%

responden tidak berharap. Maka dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan pustakawan saat pemustaka bertanya dan membutuhkan penjelasan.

Tabel 4. 14 Harapan Responden Mengenai Realibilitas

8	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap ketepatan waktu pustakawan dalam memberikan pelayanan?	STB	0	0%
			TB	2	1,1%
			N	18	9,8%
			B	57	31%
			SB	107	58,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 58,2% responden sangat berharap terhadap pelayanan pustakawan yang tepat waktu, 31% responden berharap, 9,8% responden netral, 1,1% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap kepada pustakawan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu seperti buka dan tutup perpustakaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Tabel 4. 15 Harapan Responden Mengenai Realibilitas

9	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap keakuratan pencatatan yang dilakukan oleh pustakawan?	STB	0	0%
			TB	4	2,2%
			N	21	11,4%
			B	47	22,5%
			SB	112	60,9%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 60,9% responden sangat berharap terhadap keakuratan pencatatan yang dilakukan oleh pustakawan, 22,5% responden berharap, 11,4% responden netral, 2,2% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap

keakuratan pencatatan yang dilakukan pustakawan seperti dalam mencatat data.

Tabel 4. 16 Harapan Responden Mengenai Empati

10	Empati	Berapa harapan anda terhadap kepedulian pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka?	STB	0	0%
			TB	2	1,1%
			N	15	8,2%
			B	53	38.8%
			SB	114	62%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 62% responden sangat berharap terhadap kepedulian pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pustaka, 38,8% berharap, 8,2% netral dan 1,1% tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap kepedulian pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka seperti mendengarkan keluhan dan saran dari pemustaka untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.

Tabel 4. 17 Harapan Responden Mengenai Empati

11	Empati	Berapa harapan anda terhadap ketepatan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka?	STB	0	0%
			TB	2	1,1%
			N	18	9,8%
			B	56	30,4%
			SB	108	58,7%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 58,7% responden sangat berharap terhadap ketepatan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pustakawan, 30,4% responden berharap, 9,8% responden netral, 1,1% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap ketepatan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka seperti meminta referensi buku yang dibutuhkan.

Tabel 4. 18 Harapan Responden Mengenai Empati

12	Empati	Berapa harapan anda terhadap antusiasme pustakawan dalam mendengarkan, menjawab masalah pemustaka dan memberikan solusi?	STB	0	0%
			TB	3	1,6%
			N	23	12,5%
			B	65	35,3%
			SB	93	50,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 50,5% responden sangat berharap terhadap antusiasme pustakawan dalam melayani pemustaka, 35,3% responden berharap, 12,5% responden netral, 1,6% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap antusiasme pustakawan dalam melayani pemustaka seperti dalam mendengarkan, menjawab masalah dan memberikan solusi kepada pemustaka.

Tabel 4. 19 Harapan Responden Mengenai Empati

13	Empati	Berapa harapan anda terhadap kesopanan dan keramahan pustakawan?	STB	0	0%
			TB	3	1,6%
			N	12	6,5%
			B	50	27,2%
			SB	119	64,7%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 64,7% responden sangat berharap terhadap sikap pustakawan yang sopan dan ramah, 27,2% responden berharap, 6,5% responden netral, 1,6% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap sikap pustakawan yang sopan dan ramah dalam melayani pemustaka.

Tabel 4. 20 Harapan Responden Mengenai Empati

14	Empati	Berapa harapan anda terhadap cukupnya waktu pelayanan yang diberikan pustakawan?	STB	1	0,5%
			TB	1	0,5%
			N	22	12%
			B	64	34,8%
			SB	96	52,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 52,2% responden sangat nerharap terhadap cukupnya waktu pelayanan yang diberikan pustakawan, 34,8% responden berharap, 12% responden netral, 0,5% responden tidak berharap dan 0,5% responden sangat tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap cukupnya waktu pelayanan yang diberikan pustakawan.

Tabel 4. 21 Harapan Responden Mengenai Ketanggapan

15	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap ketanggapan pustakawan dalam melayani pemustaka?	STB	1	0,5%
			TB	1	0,5%
			N	14	7,6%
			B	58	31,5%
			SB	110	59,8%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 59,8% responden sangat berharap terhadap ketanggapan pustakawan dalam melayani pemustaka, 31,5% responden berharap, 7,6% responden netral, 0,5% responden tidak berharap, 0,5% responden sangat tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa cukup besar harapan responden terhadap ketanggapan pustakawan dalam melayani pemustaka seperti tanggap saat diminta tolong untuk menyalakan komputer.

Tabel 4. 22 Harapan Responden Mengenai Ketanggapan

16	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap kesediaan pustakawan dalam menerima dan melayani pemustaka?	STB	0	0%
			TB	1	0,5%
			N	15	8,2%
			B	58	31,5%
			SB	110	59,8%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 59,8% responden sangat berharap terhadap kesediaan pustakawan dalam menerima dan melayani pemustaka, 31,5% responden berharap, 8,2% responden netral, 0,5% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap kesediaan pustakawan dalam menerima dan melayani pemustaka.

Tabel 4. 23 Harapan Responden Mengenai Ketanggapan

17	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap kesesuaian pustakawan dalam melakukan tindakan secara prosedur?	STB	0	0%
			TB	4	2,2%
			N	17	9,2%
			B	67	36,4%
			SB	96	52,2,%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 52,2% responden sangat berharap terhadap kesesuaian pustakawan dalam melakukan tindakan secara prosedur, 36,4% responden berharap, 9,2% responden netral, dan 2,2% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap kesesuaian pustakawan dalam melakukan tindakan secara prosedur seperti meminjamkan kunci loker kepada pemustaka sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dengan cara menukarkan dengan kartu mahasiswa.

Tabel 4. 24 Harapan Responden Mengenai Ketanggapan

18	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap respon pustakawan yang tidak pernah sibuk dalam membantu pemustaka?	STB	2	1,1%
			TB	3	1,6%
			N	31	16,8%
			B	55	29,9%
			SB	93	50,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 50,5% responden sangat berharap terhadap pustakawan yang selalu memberikan respon kepada pemustaka, 29,9% responden berharap, 16,8% responden netral, 1,6% responden tidak berharap dan 1,1% responden sangat tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap walaupun beberapa responden tidak berharap terhadap pustakawan yang selalu memberikan respon kepada pemustaka.

Tabel 4. 25 Harapan Responden Mengenai Kepastian

19	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap sikap meyakinkan pustakawan dalam melayani sehingga pemustaka merasa aman?	STB	1	0,5%
			TB	2	1,1%
			N	16	8,7%
			B	58	31,5%
			SB	107	58,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 58,2% responden sangat berharap terhadap sikap meyakinkan pustakawan yang membuat pemustaka merasa aman, 31,5% responden berharap, 8,7% responden netral, 1,1% responden tidak berharap dan 0,5% responden sangat tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap sikap meyakinkan pustakawan dalam melayani yang bisa membuat pemustaka merasa aman seperti memberikan informasi dengan yakin kepada pemustaka jadi pustakawan merasa percaya.

Tabel 4. 26 Harapan Responden Mengenai Kepastian

20	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap kemampuan dan luasnya pengetahuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka?	STB	0	0%
			TB	2	1,1%
			N	23	12,5%
			B	54	29,3%
			SB	105	57,1%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 57,2% responden sangat berharap terhadap kemampuan dan pengetahuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka, 29,3% responden berharap, 12,5% responden netral dan 1,1% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap kemampuan dan pengetahuan pemustaka yang luas dalam menjawab pertanyaan pemustaka.

Tabel 4. 27 Harapan Responden Mengenai Kepastian

21	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap interaksi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka yang dapat membuat rasa aman?	STB	0	0%
			TB	3	1,6%
			N	19	10,3%
			B	66	35,9%
			SB	96	52,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 52,2% responden sangat berharap terhadap interaksi pustakawan yang dapat membuat pemustaka merasa aman, 35,9% responden berharap, 10,3% responden netral dan 1,6% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap interaksi pustakawan yang dapat membuat pemustaka merasa aman.

Tabel 4. 28 Harapan Responden Mengenai Kepastian

22	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap perilaku pustakawan dalam membuat pemustaka percaya?	STB	0	0%
			TB	3	1,6%
			N	18	9,8%
			B	63	34,2%
			SB	100	54,3%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 54,3% responden sangat berharap terhadap perilaku pustakawan yang dapat membuat pemustaka percaya, 34,2% responden berharap, 9,8% responden netral, 1,6% responden tidak berharap. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup berharap terhadap perilaku pustakawan dalam membuat pemustaka percaya seperti dengan perilaku yang sopan dan jujur.

4.3.2 Realita / Kenyataan

Tabel 4. 29 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Bukti Fisik

No	Sub Variabel	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
1	Bukti Fisik	Perpustakaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru / modern.	STS	2	1,1%
			TS	18	9,8%
			N	56	30,4%
			S	58	31,5%
			SS	50	27,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 27,2% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa perpustakaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru / modern, 31,5% responden setuju, 30,4% responden netral, 9,8% responden tidak setuju dan 1,1% responden sangat tidak setuju. Melalui observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang tidak setuju

terhadap pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa responden menyebutkan bahwa software di computer tidak dalam versi yang terbaru atau ter-modern, lalu komputer suka lemot dengan internet yang lambat, dan ada beberapa responden yang mengatakan bahwa tidak canggih karena tidak bisa mencari buku secara online, padahal sebenarnya responden tersebut tidak tahu bahwa adanya layanan katalog online.

Tabel 4. 30 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Bukti Fisik

2	Bukti Fisik	Fasilitas fisik perpustakaan tampak menarik.	STS	2	1,1%
			TS	19	10,3%
			N	57	31%
			S	57	31%
			SS	49	26,6%
Total			184	100%	

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 26,6% responden sangat setuju terhadap pernyataan fasilitas fisik perpustakaan tampak menarik, 31% responden setuju, 31% responden netral, 10,3% responden tidak setuju dan 1,1% responden sangat tidak setuju. Melalui observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang tidak setuju terhadap pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa responden menyebutkan ruangan perpustakaan terlalu kecil atau kurang luas, lalu desain perpustakaan standart dan berisik karena ruangan yang terbuka. Fasilitas fisik perpustakaan lain seperti bangku yang tidak terawat sampai mengeluarkan bunyi-bunyi dan juga meja yang sudah banyak dicoret-coret ataupun terkena lem.

Tabel 4. 31 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Bukti Fisik

3	Bukti Fisik	Pustakawan berpenampilan rapih dan bersih.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	16	8,7%
			S	65	35,3%
			SS	101	54,9%

Total	184	100%
-------	-----	------

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 54,9% responden sangat setuju terhadap pernyataan pustakawan berpenampilan rapih dan bersih, 35,3% responden setuju, 8,7% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup setuju terhadap pernyataan pustakawan berpenampilan rapih dan bersih karena pustakawan selalu berpenampilan dengan baik dan sopan.

Tabel 4. 32 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Bukti Fisik

4	Bukti Fisik	Material dan fasilitas fisik perpustakaan lengkap.	STS	5	2,7%
			TS	22	12%
			N	59	32,1%
			S	51	27,7%
			SS	47	25,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 25,5% responden sangat setuju terhadap pernyataan material dan fasilitas fisik perpustakaan lengkap, 27,7% responden setuju, 32,1% responden netral, 12% responden tidak setuju dan 2,7% responden sangat tidak setuju. Melalui observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang tidak setuju terhadap pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa responden menyebutkan bahwa tidak adanya alat seperti *printer*, mesin *fotocopy* lalu kurangnya colokan, tirai yang tidak berfungsi dengan baik sehingga mengganggu penerangan karena terkadang terlalu terang. Lalu fasilitas komputer yang kurang banyak karena seiring bertambah banyaknya mahasiswa/i maka kebutuhanpun pasti bertambah. Kemudian responden juga menyebutkan bahwa kurangnya petunjuk dalam mencari buku.

Tabel 4. 33 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Realibilitas

5	Realibilitas		STS	1	0,5%
---	--------------	--	-----	---	------

		Pustakawan memberikan layanan dengan teliti dan benar.	TS	4	2,2%
			N	20	10,9%
			S	85	46,2%
			SS	74	40,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 40,2% responden sangat setuju terhadap pernyataan pustakawan memberikan layanan dengan teliti dan benar, 46,2% responden setuju, 10,9% responden netral, 2,2% responden tidak setuju dan 0,5% responden sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden selalu mendapatkan layanan yang teliti yang diberikan oleh pustakawan.

Tabel 4. 34 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Realibilitas

6	Realibilitas	Pustakawan segera membantu jika pemustaka memiliki masalah atau kesulitan.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	29	15,8%
			S	62	33,7%
			SS	91	49,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 49,5% responden sangat setuju terhadap pernyataan pustakawan segera membantu jika pemustaka memiliki masalah atau kesulitan, 33,7% responden setuju, 15,8% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden cukup setuju terhadap pustakawan segera membantu jika pemustaka memiliki masalah atau kesulitan.

Tabel 4. 35 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Realibilitas

7	Realibilitas		STS	0	0%
			TS	3	1,6%

		Pustakawan memberikan informasi yang lengkap dan jelas.	N	27	14,7%
			S	63	34,2%
			SS	91	49,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 49,5% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan informasi yang lengkap dan jelas, 34,2% responden setuju, 14,7% responden netral dan 1,6% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju bahwa pustakawan memberikan informasi yang lengkap dan jelas.

Tabel 4. 36 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Realibilitas

8	Realibilitas	Pustakawan memberikan pelayanannya dengan tepat waktu.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	21	14,7%
			S	71	38,6%
			SS	84	45,7%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 45,7% responden sangat setuju terhadap pernyataan pustakawan memberikan pelayanannya dengan tepat waktu, 38,6% responden setuju, 14,7% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan tepat waktu.

Tabel 4. 37 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Realibilitas

9	Realibilitas	Pustakawan memiliki pencatatan yang akurat.	STS	1	0,5%
			TS	6	3,3%
			N	28	15,2%
			S	62	33,7%
			SS	87	47,3%

Total	184	100%
-------	-----	------

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 47,3% responden memiliki pencatatan yang akurat, 33,7% responden setuju, 15,2% responden netral, 3,3% responden tidak setuju dan 0,5% responden sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap pencatatan akurat yang dimiliki oleh pustakawan.

Tabel 4. 38 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Empati

10	Empati	Pustakawan memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan sungguh-sungguh.	STS	1	0,5%
			TS	7	3,8%
			N	33	17,9%
			S	68	37%
			SS	75	40,8%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 40,8% responden sangat setuju terhadap pernyataan pustakawan memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan sungguh-sungguh, 37% responden setuju, 17,9% responden netral, 3,8% responden tidak setuju dan 0,5% responden sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap pernyataan tersebut namun beberapa responden tidak setuju. Melalui observasi dan wawancara singkat terhadap responden yang tidak setuju terhadap pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa responden menyebutkan kalau sekali dalam satu waktu pustakawan cuek dalam melayaninya.

Tabel 4. 39 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Empati

11	Empati	Pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	28	15,2%
			S	73	39,7%
			SS	81	44%

Total	184	100%
-------	-----	------

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 44% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka, 39,7% responden setuju, 15,2% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap pustakawan yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.

Tabel 4. 40 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Empati

12	Empati	Pustakawan antusias dalam mendengarkan, menjawab masalah pemustaka dan memberikan solusi.	STS	0	0%
			TS	5	2,7%
			N	31	16,8%
			S	71	38,6%
			SS	77	41,8%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 41,8% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan antusias dalam mendengarkan, menjawab masalah pemustaka dan memberikan solusi, 38,6% responden setuju, 16,8% responden netral dan 2,7% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan responden dominan setuju akan antusiasme pustakawan dalam melayani pemustaka.

Tabel 4. 41 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Empati

13	Empati	Pustakawan bersikap sopan dan ramah.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	21	11,4%
			S	53	28,8%
			SS	108	58,7%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 58,7% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan bersikap sopan dan ramah, 28,8% responden setuju, 11,4% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap sikap sopan dan ramahnya pustakawan.

Tabel 4. 42 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Empati

14	Empati	Pustakawan memberikan waktu pelayanan yang cukup untuk pemustaka.	STS	1	0,5%
			TS	1	0,5%
			N	28	15,2%
			S	71	38,6%
			SS	83	45,1%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 45,1% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan waktu pelayanan yang cukup untuk pemustaka, 38,6% responden setuju, 15,2% responden netral dan 0,5% responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa jika waktu pelayanan yang diberikan oleh pustakawan sudah cukup.

Tabel 4. 43 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Ketanggapan

15	Ketanggapan	Pustakawan tanggap melayani pemustaka.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	21	11,4%
			S	72	39,1%
			SS	89	48,4%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 48,4% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan tanggap dalam melayani pemustaka, 39,1% responden setuju, 11,4% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap ketanggapan pustakawan dalam melayani pemustaka.

Tabel 4. 44 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Ketanggapan

16	Ketanggapan	Pustakawan selalu bersedia menerima dan melayani pemustaka.	STS	0	0%
			TS	1	0,5%
			N	23	12,5%
			S	69	37,5%
			SS	91	49,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 49,5% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan selalu bersedia menerima dan melayani pemustaka, 37,5% responden setuju, 12,5% responden netral dan 0,5% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju bahwa pustakawan selalu bersedia menerima dan melayani para pemustaka.

Tabel 4. 45 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Ketanggapan

17	Ketanggapan	Pustakawan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ada.	STS	0	0%
			TS	3	1,6%
			N	21	11,4%
			S	74	40,2%
			SS	84	46,7%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 46,7% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ada, 40,2% responden setuju, 11,4% responden netral dan 1,6% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju bahwa pustakawan telah melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang sudah ada.

Tabel 4. 46 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Ketanggapan

18	Ketanggapan	Pustakawan tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pemustaka.	STS	1	0,5%
			TS	3	1,6%
			N	30	16,3%
			S	74	40,2%
			SS	76	41,3%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 41,3% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pemustaka, 40,2% responden setuju, 16,3% responden netral, 1,6% responden tidak setuju dan 0,5% responden sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju bahwa pustakawan selalu bersedia merespon permintaan pemustaka.

Tabel 4. 47 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Kepastian

19	Kepastian	Pustakawan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pemustaka merasa aman.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	22	12%
			S	78	42,4%
			SS	82	44,6%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 44,6% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan melayani dengan sikap meyakinkan yang membuat pemustaka merasa aman, 42,4% responden setuju, 12% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat diketahui bahwa responden dominan setuju bahwa pelayanan pustakawan meyakinkan dan membuat pemustaka merasa aman.

Tabel 4. 48 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Kepastian

20	Kepastian	Pustakawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka.	STS	0	0%
			TS	0	0%
			N	35	19%
			S	68	37%
			SS	81	44%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 44% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pustakawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pemustaka, 37% responden setuju dan 19% responden netral. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju bahwa pustakawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas.

Tabel 4. 49 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Kepastian

21	Kepastian	Pemustaka merasa aman saat melakukan interaksi dengan pustakawan.	STS	0	0%
			TS	2	1,1%
			N	18	9,8%
			S	71	38,6%
			SS	93	50,5%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 50,5% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pemustaka merasa aman saat melakukan interaksi dengan pustakawan, 38,6% responden setuju, 9,8% responden netral dan 1,1% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4. 50 Hasil Data Responden Mengenai Kenyataan Pada Kepastian

22	Kepastian	Sikap pustakawan bisa membuat pemustaka mempercayainya.	STS	0	0%
			TS	1	0,5%
			N	22	12%
			S	65	35,3%
			SS	96	52,2%
Total				184	100%

Sumber: Data Primer (2019)

Menurut tabel diatas dapat diketahui bahwa 52,2% responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa sikap pustakawan bisa membuat pemustaka mempercayainya, 35,3% responden setuju, 12% responden netral dan 0,5% responden tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dominan setuju bahwa pemustaka bisa mempercayai pustakawan menurut sikapnya.

4.4 Tabel Perbandingan antara Harapan dan Kenyataan

Tabel 4. 51 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

No	Sub Variabel	Pertanyaan Harapan	Indikator	Frekuensi	Rata-rata	Pernyataan Kenyataan	Indikator	Frekuensi	Rata-rata	GAP
1	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap modern-nya peralatan dan teknologi di perpustakaan?	STB	0	0	Perpustakaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru / modern.	STS	2	2	
			TB	1	2		TS	18	36	
			N	12	36		N	56	168	
			B	77	308		S	58	232	
			SB	94	470		SS	50	250	
Total				184	4.435	Total		184	3.739	-0.696

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas merupakan rata-rata kepuasan terhadap bukti fisik terkait peralatan dan teknologi modern di perpustakaan menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,696. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa dari sisi bukti fisik ada 171 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 108 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa perpustakaan memiliki peralatan dan teknologi modern dengan rerata 4/5. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan dalam penyediaan peralatan dan teknologi modern. Saat ini peralatan dan teknologi yang modern adalah system katalog online dan dari observasi responden menyatakan salah satu contoh adalah aplikasi di komputer ruang perpustakaan bukan versi yang terbaru sehingga peningkatan dalam penambahan fasilitas peralatan dan update aplikasi harus menjadi prioritas dalam bukti fisik di perpustakaan.

Tabel 4. 52 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

2	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap tampilan fisik perpustakaan yang menarik?	STB	0	0	Fasilitas fisik perpustakaan tampak menarik.	STS	2	2	
			TB	2	4		TS	19	38	
			N	11	33		N	57	171	
			B	56	224		S	57	228	
			SB	115	575		SS	49	245	
			Total				184	4.543	Total	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas merupakan rata-rata kepuasan terhadap bukti fisik terkait dengan tampilan fisik perpustakaan tampak menarik menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,826. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa ada 171 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 106 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa tampilan fisik perpustakaan tampak menarik. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan terhadap tampilan fisik perpustakaan seperti memberikan warna-warna yang cerah pada perpustakaan agar lebih menarik dan tidak membosankan.

Tabel 4. 53 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

3	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap tampilan fisik pustakawan yang menarik?	STB	3	3	Pustakawan berpenampilan rapih dan bersih.	STS	0	0	
			TB	10	20		TS	2	4	
			N	44	132		N	16	48	
			B	67	268		S	65	260	
			SB	60	300		SS	101	505	
			Total	184	3.929		Total	184	4.44	0.511

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap bukti fisik terkait dengan tampilan fisik pustakawan menunjukkan kesenjangan positif sebesar 0,511. Kesenjangan positif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 127 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 166 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa tampilan fisik pustakawan menarik. Dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah melampaui harapan para responden dengan tampilan fisik yang baik seperti berpenampilan rapih dan bersih.

Tabel 4. 54 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

4	Bukti Fisik	Berapa harapan anda terhadap kelengkapan material dan fasilitas dalam perpustakaan?	STB	0	0	Material dan fasilitas fisik perpustakaan lengkap.	STS	5	5	
			TB	3	6		TS	22	44	
			N	8	24		N	59	177	
			B	40	160		S	51	204	
			SB	133	665		SS	47	235	
			Total	184	4.647		Total	184	3.614	-1.033

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap bukti fisik terkait dengan kelengkapan material dan fasilitas perpustakaan menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -1,033. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 173 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 98 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa material dan fasilitas fisik perpustakaan lengkap. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan dalam fasilitas dan material perpustakaan seperti memperluas area perpustakaan lalu memperbanyak jumlah komputer karena besarnya kebutuhan pemustaka dalam menggunakan fasilitas komputer.

Tabel 4. 55 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

5	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap pustakawan yang memberikan pelayanan dengan teliti dan benar?	STB	0	0	Pustakawan memberikan layanan dengan teliti dan benar.	STS	1	1	
			TB	2	4		TS	4	8	
			N	17	51		N	20	60	
			B	53	212		S	85	340	
			SB	112	560		SS	74	370	
		Total		184	4.495	Total		184	4.234	-0.261

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap realibilitas terkait dengan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan teliti dan benar menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,261. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 165 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 159 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan layanan dengan teliti dan benar. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan dalam memberikan layanan terhadap pustakawan supaya lebih teliti dan benar.

Tabel 4. 56 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

6	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap kerelaan pustakawan dalam membantu pemustaka yang memiliki masalah atau kesulitan?	STB	0	0	Pustakawan segera membantu jika pemustaka memiliki masalah atau kesulitan.	STS	0	0	
			TB	3	6		TS	2	4	
			N	15	45		N	29	87	
			B	57	228		S	62	248	
			SB	109	545		SS	91	455	
		Total		184	4.478	Total		184	4.315	-0.163

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap realibilitas terkait dengan kerelaan pustakawan dalam membantu pemustaka yang memiliki masalah atau kesulitan menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,163. Kesenjangan

negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 166 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 153 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan segera membantu jika pemustaka memiliki masalah atau kesulitan. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan terhadap kepedulian para pustakawan dalam membantu pemustaka, pustakawan dapat mengikuti pelatihan atau *training* untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Tabel 4. 57 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

7	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap kelengkapan dan kejelasan pustakawan saat memberikan informasi?	STB	0	0	Pustakawan memberikan informasi yang lengkap dan jelas.	STS	0	0	
			TB	3	6		TS	3	6	
			N	12	36		N	27	81	
			B	51	204		S	63	252	
			SB	118	590		SS	91	455	
		Total		184	4.543	Total		184	4.315	-0.228

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap realibilitas terkait dengan kelengkapan dan kejelasan pustakawan saat memberikan informasi menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,228. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 169 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 154 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan informasi yang lengkap dan jelas. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan *double check* kepada pemustaka apakah jawaban yang diberikan sudah cukup lengkap dan jelas, jika tidak maka perlu dilakukan pengulangan.

Tabel 4. 58 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

8	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap ketepatan waktu pustakawan dalam memberikan pelayanan?	STB	0	0	Pustakawan memberikan pelayanannya dengan tepat waktu.	STS	0	0	
			TB	2	4		TS	2	4	
			N	18	54		N	21	63	
			B	57	228		S	71	284	
			SB	107	535		SS	84	420	
		Total		184	4.462	Total		184	4.19	-0.272

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap realibilitas terkait ketepatan waktu pustakawan dalam memberikan pelayanan menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,272. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 164 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 155 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus lebih memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka seperti mencatat jadwal atau tanggal *deadline*.

Tabel 4. 59 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

9	Realibilitas	Berapa harapan anda terhadap keakuratan pencatatan yang dilakukan oleh pustakawan?	STB	0	0	Pustakawan memiliki pencatatan yang akurat.	STS	1	1	
			TB	4	8		TS	6	12	
			N	21	63		N	28	84	
			B	47	188		S	62	248	
			SB	112	560		SS	87	435	
		Total		184	4.451	Total		184	4.239	-0.212

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap realibilitas terkait dengan keakuratan pencatatan yang dilakukan oleh pustakawan menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,212. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 159 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 149 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memiliki pencatatan yang akurat. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus

melakukan peningkatan dalam pencatatan yang dilakukan supaya lebih teliti dan akurat. Seperti pada contohnya seorang pemustaka ingin mengembalikan buku yang dipinjam tetapi judul buku yang dicatat bukanlah judul buku yang ia pinjam.

Tabel 4. 60 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

10	Empati	Berapa harapan anda terhadap kepedulian pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka?	STB	0	0	Pustakawan memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan sungguh-sungguh.	STS	1	1	
			TB	2	4		TS	7	14	
			N	15	45		N	33	99	
			B	53	212		S	68	272	
			SB	114	570		SS	75	375	
		Total		184	4.516	Total		184	4.136	-0.38

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap empati terkait kepedulian pustakawan dalam memneuhi kebutuhan pemustaka menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,38. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 167 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 143 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan sungguh-sungguh. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan dalam kualitas layanan supaya lebih peduli dalam memerhatikan kebutuhan pemustakanya.

Tabel 4. 61 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

11	Empati	Berapa harapan anda terhadap ketepatan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka?	STB	0	0	Pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.	STS	0	0	
			TB	2	4		TS	2	4	
			N	18	54		N	28	84	
			B	56	224		S	73	292	
			SB	108	540		SS	81	405	
		Total		184	4.467	Total		184	4.266	-0.201

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap empati terkait dengan ketepatan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan

pemustaka menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,201. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 164 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 154 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan dalam ketepatan layanan supaya bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.

Tabel 4. 62 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

12	Empati	Berapa harapan anda terhadap antusiasme pustakawan dalam mendengarkan, menjawab masalah pemustaka dan memberikan solusi?	STB	0	0	Pustakawan antusias dalam mendengarkan, menjawab masalah pemustaka dan memberikan solusi.	STS	0	0	
			TB	3	6		TS	5	10	
			N	23	69		N	31	93	
			B	65	260		S	71	284	
			SB	93	465		SS	77	385	
			Total				184	4.348	Total	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap empati terkait dengan antusiasme pustakawan dalam mendengarkan, menjawab masalah dan memberikan solusi kepada pemustaka menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,152. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 158 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 148 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan antusias dalam mendengarkan, menjawab masalah dan memberikan solusi kepada pemustaka. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan dalam empati pustakawan supaya bisa lebih antusias dalam melayani pemustaka.

Tabel 4. 63 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

13	Empati	Berapa harapan anda terhadap kesopanan dan keramahan pustakawan?	STB	0	0	Pustakawan bersikap sopan dan ramah.	STS	0	0	
			TB	3	6		TS	2	4	
			N	12	36		N	21	63	
			B	50	200		S	53	212	
			SB	119	595		SS	108	540	
Total				184	4.549	Total		184	4.451	-0.098

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap empati terkait dengan kesopanan dan keramahan pustakawan menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,098. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 169 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 161 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan bersikap sopan dan ramah. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara meningkatkan keramahan dan kesopanan terhadap para pemustaka.

Tabel 4. 64 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

14	Empati	Berapa harapan anda terhadap cukupnya waktu pelayanan yang diberikan pustakawan?	STB	1	1	Pustakawan memberikan waktu pelayanan yang cukup untuk pemustaka.	STS	1	1	
			TB	1	2		TS	1	2	
			N	22	66		N	28	84	
			B	64	256		S	71	284	
			SB	96	480		SS	83	415	
Total				184	4.375	Total		184	4.272	-0.103

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap empat terkait cukupnya waktu pelayanan yang diberikan pustakawan menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,103. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 160 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 154 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memberikan waktu pelayanan yang cukup untuk pemustaka. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka perpustakaan Cosmas Batubara, sebagian dari pemustaka berharap perpustakaan Dr. Cosmas Batubara dapat buka

juga pada hari Sabtu karena di hari Sabtu masih banyak pemustaka yang datang ke kampus untuk mengerjakan tugas.

Tabel 4. 65 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

15	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap ketanggapan pustakawan dalam melayani pemustaka?	STB	1	1	Pustakawan tanggap melayani pemustaka.	STS	0	0	
			TB	1	2		TS	2	4	
			N	14	42		N	21	63	
			B	58	232		S	72	288	
			SB	110	550		SS	89	445	
			Total	184	4.495		Total	184	4.348	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap ketanggapan pustakawan dalam melayani pemustaka menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,147. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 168 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan terdapat 161 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan tanggap dalam melayani pemustaka. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara harus melakukan peningkatan dalam hal ketanggapan dalam melayani pemustaka supaya pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. 66 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

16	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap kesediaan pustakawan dalam menerima dan melayani pemustaka?	STB	0	0	Pustakawan selalu bersedia menerima dan melayani pemustaka.	STS	0	0	
			TB	1	2		TS	1	2	
			N	15	45		N	23	69	
			B	58	232		S	69	276	
			SB	110	550		SS	91	455	
			Total	184	4.505		Total	184	4.359	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap ketanggapan terkait dengan kesediaan pustakawan dalam menerima dan melayani pemustaka menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,147. Kesenjangan negatif tersebut

menunjukkan bahwa terdapat 168 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 160 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan selalu bersedia menerima dan melayani pemustaka. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara harus lebih meluangkan kesediaan waktunya untuk melayani pemustaka lebih lagi.

Tabel 4. 67 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

17	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap kesesuaian pustakawan dalam melakukan tindakan secara prosedur?	STB	0	0	Pustakawan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ada.	STS	0	0	
			TB	4	8		TS	3	6	
			N	17	51		N	21	63	
			B	67	268		S	74	296	
			SB	96	480		SS	84	420	
			Total	184	4.386		Total	184	4.266	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap ketanggapan terkait dengan kesesuaian pustakawan dalam melakukan tindakan secara prosedur menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,12. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 163 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 158 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ada. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara harus selalu melakukan tindakan secara prosedur supaya para pemustaka tidak kebingungan karena perbedaan cara yang dilakukan.

Tabel 4. 68 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

18	Ketanggapan	Berapa harapan anda terhadap respon pustakawan yang tidak pernah sibuk dalam membantu pemustaka?	STB	2	2	Pustakawan tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pemustaka.	STS	1	1	
			TB	3	6		TS	3	6	
			N	31	93		N	30	90	
			B	55	220		S	74	296	
			SB	93	465		SS	76	380	
			Total				184	4.272	Total	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap respon pustakawan yang tidak pernah sibuk dalam membantu pemustaka menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,071. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 148 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 150 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pemustaka. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara harus lebih meluangkan waktunya atau lebih tanggap dalam membantu atau merespon kebutuhan pemustaka.

Tabel 4. 69 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

19	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap sikap meyakinkan pustakawan dalam melayani sehingga pemustaka merasa aman?	STB	1	1	Pustakawan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pemustaka merasa aman.	STS	0	0	
			TB	2	4		TS	2	4	
			N	16	48		N	22	66	
			B	58	232		S	78	312	
			SB	107	535		SS	82	410	
			Total				184	4.457	Total	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap kepastian terkait dengan sikap meyakinkan pustakawan dalam melayani sehingga pemustaka merasa aman menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,152. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 165 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 160 responden yang menyatakan persetujuan

terhadap pernyataan bahwa pustakawan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pemustaka merasa aman. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara harus lebih percaya diri dalam melayani pemustaka, sehingga pemustaka pun merasa yakin dengan pustakawan tersebut.

Tabel 4. 70 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

20	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap kemampuan dan luasnya pengetahuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka?	STB	0	0	Pustakawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka.	STS	0	0	
			TB	2	4		TS	0	0	
			N	23	69		N	35	105	
			B	54	216		S	68	272	
			SB	105	525		SS	81	405	
			Total	184	4.424		Total	184	4.25	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap kepastian terkait dengan kemampuan dan luasnya pengetahuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,174. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 159 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 149 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa pustakawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara harus meningkatkan pengetahuan perihal perpustakaan dan isinya supaya bisa menjawab segala pertanyaan yang diberikan oleh para pemustaka.

Tabel 4. 71 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

21	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap interaksi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka yang dapat membuat rasa aman?	STB	0	0	Pemustaka merasa aman saat melakukan interaksi dengan pustakawan.	STS	0	0	
			TB	3	6		TS	2	4	
			N	19	57		N	18	54	
			B	66	264		S	71	284	
			SB	96	480		SS	93	465	
			Total	184	4.386		Total	184	4.386	

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap kepastian terkait interaksi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka yang dapat membuat rasa aman menunjukkan kesamarataan antara harapan dengan kenyataan. Yang dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa aman sata melakukan interaksi dengan pustakawan.

Tabel 4. 72 Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan

22	Kepastian	Berapa harapan anda terhadap perilaku pustakawan dalam membuat pemustaka percaya?	STB	0	0	Sikap pustakawan bisa membuat pemustaka mempercayainya	STS	0	0	
			TB	3	6		TS	1	2	
			N	18	54		N	22	66	
			B	63	252		S	65	260	
			SB	100	500		SS	96	480	
			Total	184	4.413		Total	184	4.391	-0.022

Sumber: Data Primer (2019)

Analisis dari tabel diatas adalah rata-rata kepuasan terhadap kepastian terkait dengan perilaku pustakawan dalam membuat pemustaka percaya menunjukkan kesenjangan negatif sebesar -0,022. Kesenjangan negatif tersebut menunjukkan bahwa terdapat 163 responden yang menyatakan harapan dengan rerata 4/5 sedangkan ada 161 responden yang menyatakan persetujuan terhadap pernyataan bahwa sikap pustakawan bisa membuat pemustaka mempercayainya. Dari hasil observasi dan perbandingan jawaban responden maka pustakawan perpustakaan Cosmas Batubara harus meningkatkan kualitas dirinya seperti dengan lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pemustaka supaya pemustaka dapat lebih mempercayainya.

Tabel 4. 73 Tabel Hasil Kesenjangan

Variabel	Pernyataan	GAP	Kesimpulan
Bukti Fisik	1: Modern-nya peralatan dan teknologi di perpustakaan	-0,696	Pada variabel bukti fisik diketahui 3 dari 4 pernyataan memiliki kesenjangan negatif. Lalu semua pernyataan pada variabel realibilitas, empati, ketanggapan dan juga kepastian mendapatkan kesenjangan yang negatif. Yang dimana berarti bahwa kenyataan tidak sesuai dengan harapan para responden. Dalam hal ini, bukan berarti pelayanan dalam perpustakaan Dr. Cosmas Batubara tidak baik melainkan harapan pemustaka yang sangat tinggi terhadap kualitas perpustakaan walaupun indeks skor kenyataan pada semua variabel menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah cukup baik tetapi responden memiliki harapan yang sangat
	2: Tampilan fisik perpustakaan yang menarik	-0,826	
	3: Tampilan fisik pustakawan yang menarik	0,511	
	4: Kelengkapan material dan fasilitas di perpustakaan	-1,033	
Realibilitas	1: Pustakawan memberikan layanan dengan teliti dan benar	-0,261	
	2: Pustakawan segera membantu jika memiliki masalah	-0,163	
	3: Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan lengkap	-0,228	
	4: Pustakawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu.	-0,272	
	5: Pustakawan memiliki pencatatan yang akurat	-0,212	
Empati	1: Pustakawan memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan sungguh-sungguh.	-0,38	
	2: Pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.	-0,201	
	3: Pustakawan antusias dalam mendengarkan, menjawab masalah pemustaka dan memberikan solusi.	-0,152	

	4: Pustakawan bersikap sopan dan ramah.	-0,098	tinggi terhadap kualitas Perpustakaan Dr. Cosmas Batubara.
	5: Pustakawan memberikan waktu pelayanan yang cukup untuk pemustaka.	-0,103	
Ketanggapan	1: Pustakawan tanggap melayani pemustaka.	-0,147	Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka cukup puas terhadap layanan perpustakaan Dr. Cosmas Batubara melalui variabel bukti fisik, realibilitas, empati, ketanggapan dan kehandalan, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan pemustaka dan kenyataan yang diberikan, maka dapat lebih baik lagi jika perpustakaan Dr. Cosmas Batubara dapat meningkatkan kualitas layanannya.
	2: Pustakawan selalu bersedia menerima dan melayani pemustaka.	-0,147	
	3: Pustakawan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ada.	-0,12	
	4: Pustakawan tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pemustaka.	-0,071	
Kepastian	1: Pustakawan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pemustaka merasa aman.	-0,152	
	2: Pustakawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka.	-0,174	
	3: Pemustaka merasa aman saat melakukan interaksi dengan pustakawan.	0	
	4: Sikap pustakawan bisa membuat pemustaka mempercayainya.	-0,022	

Sumber: Data Primer (2019)

Tabel 4. 74 Tabel Rata-rata 5 Sub Variabel

Sub Variabel	Rata-rata GAP
Bukti Fisik	-0,511
Realibilitas	-0,277
Empati	-0,187
Ketanggapan	-0,121
Kehandalan	-0,087

Sumber: Data Primer (2019)

Dapat diketahui melalui tabel diatas bahwa kesenjangan terbesar terdapat pada sub variabel bukti fisik, yang dimana kenyataan sub variabel bukti fisik seperti fasilitas yang didapatkan tidak melebihi harapan pemustaka dan juga berarti bahwa sub variabel bukti fisik memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pemustaka. Bukti fisik yang diharapkan seperti modern-nya teknologi dan fasilitas yang digunakan, lalu tampilan dan fasilitas yang ada di dalam perpustakaan tampak menarik dan juga kelengkapan material dan fasilitas perpustakaan yang dapat digunakan untuk menunjang aktivitas belajar mengajar di Universitas Agung Podomoro.