

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiener

LEMBAR KUESIONER

1. Pengantar

Melalui kesempatan ini saya mohon kesediaan saudara-sudari meluangkan waktunya untuk dapat mengisi kuisiener ini dengan baik dan benar. Adapun tujuan dari pengisian kuisiener ini adalah sebagai pelengkap dalam penyelesaian skripsi saya yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH"

Jadi dalam pengumpulan data tersebut tidak ada maksud-maksud tertentu atau sesuatu yang bersifat negative atas jawaban saudara-sudari berikan nantinya, tetapi ini hanya untuk kepentingan ilmiah semata.

Bantuan yang saudara-sudari berikan sangat diharapkan kebijaksanaannya dalam penelitian ini. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

2. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

3. Petunjuk Pengisian

a. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda benar.

b. Berilah tanda ceklis pada jawaban yang paling sesuai menurut anda, pilihan jawaban :

SP : Sangat Puas
P : Puas
R : Ragu-ragu
TP : Tidak Puas
STP : Sangat Tidak Puas

4. Pernyataan

A. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah

NO	Pertanyaan	Tanggapan				
		SP	P	R	TP	STP
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena karyawan bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai pemustaka.					
2.	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai jadwal pelayanan					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan pemustaka					
5.	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercipta lingkungan yang nyaman					
6.	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa					
7.	Saya merasa puas dengan keadaan lingkungan yang nyaman diruang perpustakaan					
8.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya					

B. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah

NO	Pertanyaan	Tanggapan				
		SP	P	R	TP	STP
<i>Tangibles (bukti fisik)</i>						
1.	Ruang baca di perpustakaan nyaman dan bersih					
2.	Fasilitas dan layanan lain tertata rapi					
<i>Realibility (keandalan)</i>						
3.	Layanan yang diberikan sesuai ditawarkan					
4.	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan dinas					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
5.	Karyawan bersedia membantu ketika diminta pemustaka					
6.	Karyawan ramah dan cekatan					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
7.	Karyawan menguasai informasi terkait dengan layanan					
<i>Emphaty (Empati)</i>						
8.	Karyawan dinas memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka					

C. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kinerja Karyawan di Dinas perustakaan dan arsip provinsi Kalimantan Tengah

NO	Pertanyaan	Tanggapan				
		SP	P	R	TP	STP
1.	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan					
2.	Karyawan yang ada bekerja dengan lebih memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada pemustaka					
3.	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan					
4.	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi					
5.	Karyawan menggunakan seragam yang rapi dan bersih					
6.	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pemustaka					
7.	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun					
8.	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan pemustaka					



Rekap hasil Kinerja

Tabel 2.1.2

Responden	KINERJA X2								TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	4	4	3	5	5	4	3	32
2	5	4	4	5	4	4	4	4	34
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	3	4	4	4	4	4	31
7	5	4	4	4	5	5	4	4	35
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	3	3	3	4	4	4	4	29
12	5	5	5	4	5	5	5	5	39
13	4	3	3	3	5	4	4	4	30
14	2	3	4	3	4	4	3	4	27
15	5	4	4	5	4	3	5	4	34
16	5	3	2	3	4	2	5	3	27
17	2	4	3	2	2	5	5	5	28
18	5	5	5	4	4	4	4	4	35
19	5	4	4	4	4	4	4	4	33
20	5	4	4	4	4	4	5	5	35
21	5	4	4	4	5	5	5	5	37
22	4	4	4	4	5	4	4	4	33

Rekap hasil kepuasan

Tabel 2.1.3

Responden	KEPUASAN Y								TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	4	4	4	4	3	5	4	4	32
2	5	5	5	5	5	4	5	5	39
3	5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	5	5	4	5	5	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	4	4	3	3	4	4	30
7	4	3	5	5	5	4	4	4	34
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	5	4	4	4	4	33
11	4	4	5	4	4	4	4	4	33
12	5	5	5	4	5	5	4	5	38
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	4	3	31
15	5	4	5	5	5	5	5	4	38
16	5	4	3	5	3	2	3	2	27
17	4	4	3	4	4	3	4	4	30
18	5	4	4	5	5	5	4	4	36
19	4	5	4	4	4	5	5	4	35
20	4	4	5	5	4	4	4	5	35
21	4	4	5	5	5	4	4	5	36
22	4	5	4	5	4	4	4	4	34

Lampiran 3 Tabel Nilai T

Distribusi Nilai t_{tabel}

Tabel 3.1.1

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641

29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution." Biometrika, Vol. 32. (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustess.

Distribution Nilai Tabel $F_{0,05}$

Degrees of freedom for Nominator

Tabel 3.1.2

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	4,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
50	4,08	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,95	1,87	1,78	1,74	1,69	1,63	1,56	1,50	1,41
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39

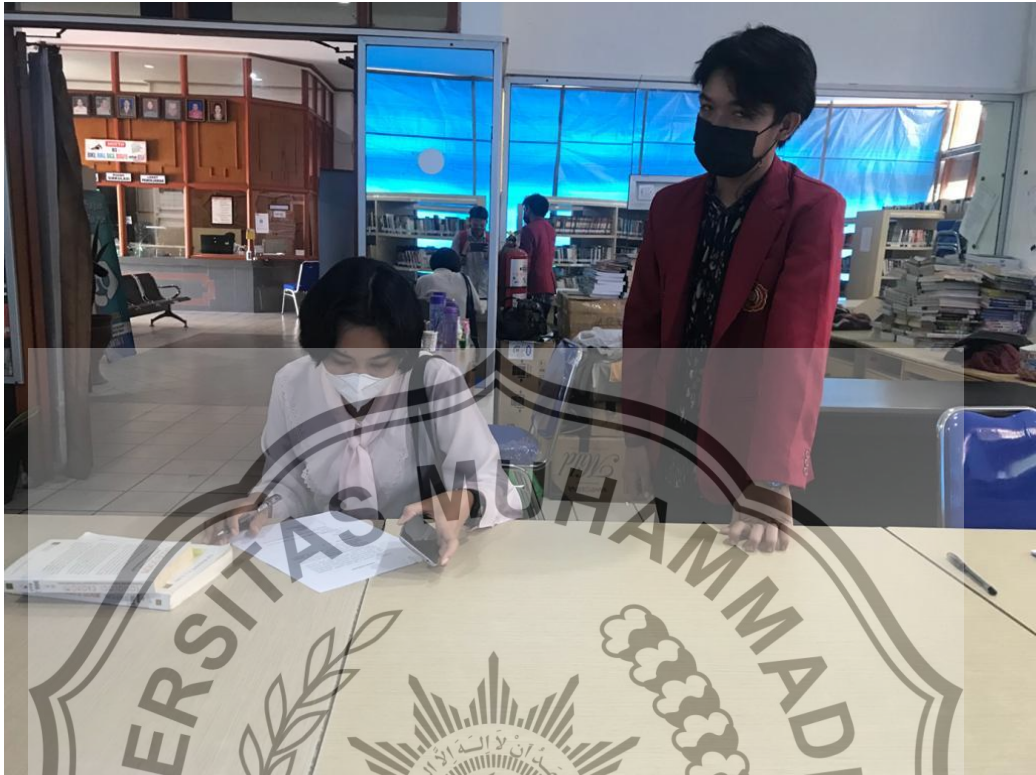
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,85	1,80	1,68	1,63	1,57	1,51	1,46	1,40	1,28
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
∞	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00



Lampiran 4 Dokumentasi



Kantor Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Tengah





Pengisian Kuesioner