

LAMPIRAN I

☞ Tabel Variabel Penelitian Gap-5, 1, 2, 3, dan 4.

VARIABEL PENELITIAN GAP-5

5 Dimensi	10 Dimensi	No m o r	Variabel Pernyataan
<i>Tangible</i> (berhubungan dengan penampilan fisik, fasilitas, peralatan, penampilan personal/staff perpustakaan)	<i>Tangible</i>	1	Kebersihan ruang perpustakaan
		2	Pencahayaan ruang perpustakaan
		3	Kesejukan ruang perpustakaan
		4	Kenyamanan ruang perpustakaan
		5	Komputer berinternet yang memadai
		6	Tersedianya komputer pencari buku yang memadai
		7	Tersedianya "colokan listrik" untuk laptop, dll
		8	Tersedianya fasilitas <i>hotspot</i>
		9	Kelengkapan buku-buku perpustakaan
		10	Ke"up-to-date"an buku-buku perpustakaan
		11	Kecukupan buku-buku perpustakaan
		12	Kerapihan tata letak buku dalam rak
		13	Kebersihan toilet
		14	Kerapihan tata letak kursi & meja
		15	Kapasitas meja dan kursi yang memadai
		16	Kerapihan penampilan staff
<i>Reliability</i> (berhubungan dengan kemampuan staff dalam menjalankan jasa pelayanannya)	<i>Reliability</i>	17	Staff mampu menjaga kebersihan buku-buku perpustakaan
		18	Staff mampu menyediakan daftar KP, TA yang up to date
		19	Staff mampu menata buku-buku dengan teratur
<i>Responsiveness</i> (berhubungan dengan kesediaan staff perpustakaan untuk membantu dan melayani mahasiswa)	<i>Responsiveness</i>	20	Staff mampu memberikan kunci loker dengan cepat
		21	Staff mampu memberikan kemudahan peminjaman buku
		22	Staff mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat
		23	Staff mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat
		24	Staff mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat
		25	Staff mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat
		26	Staff mampu melayani masalah denda dengan cepat
		27	Staff mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat
28	Staff tanggap untuk membantu mahasiswa		
<i>Assurance</i> (berhubungan dengan kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff perpustakaan)	<i>Courtesy</i>	29	Staff ramah melayani mahasiswa
	<i>Security</i>	30	Keamanan barang bawaan di dalam loker
31		Keamanan barang bawaan di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	
<i>Emphaty</i> (berhubungan dengan sikap staff perpustakaan dalam menghadapi sifat dan perilaku mahasiswa)	<i>Communication</i>	32	Kemudahan menerima informasi baru tentang perpustakaan
		33	Staff memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa
		34	Staff bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)
	<i>Understanding the customers</i>	35	Staff bersedia menanggapi keluhan mahasiswa

Sumber: Penelitian Pendahuluan dilakukan dengan *kuesioner penelitian terbuka*.

VARIABEL PENYEBAB GAP-1 (MANAJEMEN)

Penyebab Gap 1	No	Pernyataan
Kurangnya orientasi penelitian pemasaran	1	Pihak Perpustakaan UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa
	2	Pihak Perpustakaan UKM jarang melakukan hasil penelitian pemasaran mengenai mahasiswa (-)
	3	Pihak Perpustakaan UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan mahasiswa
	4	Manajer level atas Pihak Perpustakaan UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa (-)
Kurangnya komunikasi dengan atasan	5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa sering berkomunikasi dengan Pihak Manajemen Perpustakaan UKM
	6	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM jarang meminta saran dari karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa (-)
	7	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan
	8	Alat komunikasi antara Pihak Manajemen Perpustakaan UKM dan karyawan adalah melalui memo (kertas pesan) (-)
Banyaknya tingkatan manajemen	9	Pihak Perpustakaan UKM memiliki banyak lapisan-lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah (-)

Sumber : Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*

VARIABEL PENYEBAB GAP-2 (MANAJEMEN)

Penyebab Gap 2	No	Pernyataan
Komitmen manajemen untuk kualitas jasa	10	Pihak Perpustakaan UKM tidak berkomitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan mahasiswa (-)
	11	Pihak Perpustakaan UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa
	12	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberi imbalan lebih dari yang lain
	13	Pihak Perpustakaan UKM lebih mementingkan hasil transaksi daripada pelayanan (-)
Sasaran kualitas pelayanan	14	Pihak Perpustakaan UKM memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa
	15	Pihak Perpustakaan UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa yang rinci bagi karyawan
Standar tugas	16	Pihak Perpustakaan UKM berusaha menggunakan peralatan otomatis untuk mencapai pelayanan
	17	Pihak Perpustakaan UKM ada program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa
Persepsi untuk dikerjakan	18	Pihak Perpustakaan UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi permintaan mahasiswa
	19	Pihak Perpustakaan UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa secara terus menerus (-)
	20	Pihak Perpustakaan UKM memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani mahasiswa

Sumber : Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*

VARIABEL PENYEBAB GAP-3 (KARYAWAN)

Penyebab Gap 3	No	Pernyataan
Kelompok kerja	1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok, tidak bekerja sendiri
	2	Setiap orang di Perpustakaan UKM ini, bekerja sama dalam kelompok untuk melayani mahasiswa
	3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja
	4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing
	5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari Perpustakaan UKM
Kemampuan Karyawan	6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik
	7	Pihak Perpustakaan merekrut orang yang berkemampuan tinggi dibidangnya
Kemampuan Teknologi	8	Pihak Perpustakaan melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik
Pengontrolan	9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)
	10	Saya bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan mahasiswa
	11	Saya kadang-kadang merasa tidak dapat menangani pekerjaan saya ketika banyak mahasiswa yang datang pada waktu yang bersamaan (-)
	12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani mahasiswa (-)
Sistem Pengontrolan Supervisor	13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa
	14	Pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya (-)
	15	Karyawan di Perpustakaan UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain
Konflik saat tugas	16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)
	17	Pihak Perpustakaan UKM lebih memilih kebijakan peningkatan hasil transaksi dibandingkan pelayanan sehingga saya sulit melayani mahasiswa dengan baik (-)
	18	Apa yang diinginkan mahasiswa dan apa yang diinginkan pimpinan biasanya sama
	19	Pihak Perpustakaan UKM dan saya mempunyai kesamaan bagaimana pekerjaan saya harus dilakukan
Tugas ganda	20	Informasi yang saya terima dari atasan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah
	21	Saya mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Pihak Perpustakaan UKM kepada mahasiswa
	22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya
	23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi mahasiswa (-)
	24	Saya tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)

Sumber : Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*

VARIABEL PENYEBAB GAP-4 (KARYAWAN)

Penyebab Gap 4	No	Pernyataan
Komunikasi horizontal	25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan saya mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi
	26	Saya tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Pihak Perpustakaan UKM dalam promosinya (-)
Kemampuan untuk merealisasikan janji	27	Pihak Perpustakaan UKM memegang janji dan menghargai komitmen terhadap karyawan dan mahasiswa
	28	Pihak Perpustakaan UKM tidak dapat memenuhi janjinya sehingga mahasiswa tertarik untuk datang ke tempat lain (-)
	29	Kompetisi yang hebat adalah menciptakan tekanan didalam Perpustakaan UKM] menghasilkan bisnis baru (-)
	30	Kunci saingan Perpustakaan UKM membuat janji-janji yang mereka tidak bisa tepati pada usaha untuk memenangkan mahasiswa (-)

Sumber : Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations”*

LAMPIRAN 2

- ☞ Penyusunan Kuesioner Untuk Mahasiswa.

KUESIONER PENELITIAN (MAHASISWA)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui harapan mahasiswa mengenai Perpustakaan yang ideal serta pengalaman yang telah dirasakan mahasiswa di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha (UKM) Bandung.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan **Terima Kasih.**

Hormat saya,

Chandro

• **Bagian I (Harapan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan yang ideal menurut Anda.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut tidak sesuai atau sangat tidak setuju (*not at all essential*) untuk sebuah Perpustakaan yang Anda harapkan, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut sesuai atau sangat setuju (*absolutely essential*) untuk sebuah Perpustakaan yang Anda harapkan, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

• **Bagian II (Persepsi Mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan UKM)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa puas pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan UKM menurut Anda.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut tidak sesuai atau sangat tidak setuju (*not at all essential*) untuk sebuah Perpustakaan UKM yang Anda rasakan, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut sesuai atau sangat setuju (*absolutely essential*) untuk sebuah Perpustakaan UKM yang Anda rasakan, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah

• **Bagian III (Tingkat Bobot Kriteria)**

Petunjuk :

Dibawah ini terdapat lima dimensi pelayanan sebuah Perpustakaan yang ideal dan pelayanan yang diberikannya. Anda diminta untuk memberi bobot pada tiap dimensi pelayanan yang ada. Jika **semakin penting dimensi** tersebut menurut Anda, **semakin besar bobot** yang anda berikan. Sehingga total bobot kelima dimensi tersebut adalah **100.**

Bagian I (Harapan Mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan)

No mo r	Menurut saudara seberapa SETUJU -kah variabel mengenai...	Sangat						
		tidak setuju						Sangat setuju
1	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki ruang perpustakaan yang bersih	1	2	3	4	5	6	7
2	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki ruang perpustakaan dengan udara yang sejuk	1	2	3	4	5	6	7
3	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki ruang perpustakaan yang nyaman	1	2	3	4	5	6	7
4	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki pencahayaan ruang yang baik	1	2	3	4	5	6	7
5	Perpustakaan yang saya harapkan menyediakan komputer berinternet yang memadai	1	2	3	4	5	6	7
6	Perpustakaan yang saya harapkan menyediakan komputer pencari buku yang memadai	1	2	3	4	5	6	7
7	Perpustakaan yang saya harapkan menyediakan "colokan listrik" untuk laptop, dll	1	2	3	4	5	6	7
8	Perpustakaan yang saya harapkan menyediakan fasilitas <i>hotspot</i>	1	2	3	4	5	6	7
9	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki buku-buku perpustakaan yang lengkap	1	2	3	4	5	6	7
10	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki buku-buku perpustakaan yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7
11	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki buku-buku perpustakaan yang cukup	1	2	3	4	5	6	7
12	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki tata letak buku yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
13	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki toilet yang bersih	1	2	3	4	5	6	7
14	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki tata letak kursi & meja yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
15	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki kapasitas meja dan kursi yang memadai	1	2	3	4	5	6	7
16	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki penampilan staff yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
17	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu menjaga kebersihan buku-buku perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7
18	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu menyediakan daftar KP, TA yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7
19	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu menata buku-buku dengan teratur	1	2	3	4	5	6	7
20	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu memberikan kunci loker dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
21	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu memberikan kemudahan peminjaman buku	1	2	3	4	5	6	7
22	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
23	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7
24	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
25	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7
26	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu melayani masalah denda dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
27	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7
28	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang tanggap membantu mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
29	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang ramah melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
30	Perpustakaan yang saya harapkan memberikan rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam loker	1	2	3	4	5	6	7
31	Perpustakaan yang saya harapkan memberikan rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	1	2	3	4	5	6	7
32	Perpustakaan yang saya harapkan memberikan kemudahan pada mahasiswa untuk menerima informasi baru tentang perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7
33	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
34	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang bersedia menghubungi	1	2	3	4	5	6	7

	mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)	
35	Perpustakaan yang saya harapkan memiliki staff yang bersedia menanggapi keluhan mahasiswa	1 2 3 4 5 6 7

Bagian II (Persepsi Mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan UKM)

No mo r	Menurut saudara seberapa SETUJU -kah variabel mengenai...	Sangat tidak setuju							Sangat setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Perpustakaan UKM memiliki ruang perpustakaan yang bersih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	Perpustakaan UKM memiliki ruang perpustakaan dengan udara yang sejuk	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	Perpustakaan UKM memiliki ruang perpustakaan yang nyaman	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	Perpustakaan UKM memiliki pencahayaan ruang yang baik	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	Perpustakaan UKM menyediakan komputer berinternet yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6	Perpustakaan UKM menyediakan komputer pencari buku yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	Perpustakaan UKM menyediakan "colokan listrik" untuk laptop, dll	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	Perpustakaan UKM menyediakan fasilitas <i>hotspot</i>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	Perpustakaan UKM memiliki buku-buku perpustakaan yang lengkap	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	Perpustakaan UKM memiliki buku-buku perpustakaan yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	Perpustakaan UKM memiliki buku-buku perpustakaan yang cukup	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12	Perpustakaan UKM memiliki tata letak buku yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	Perpustakaan UKM memiliki toilet yang bersih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14	Perpustakaan UKM memiliki tata letak kursi & meja yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15	Perpustakaan UKM memiliki kapasitas meja dan kursi yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16	Perpustakaan UKM memiliki penampilan staff yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu menjaga kebersihan buku-buku perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu menyediakan daftar KP, TA yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu menata buku-buku dengan teratur	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu memberikan kunci loker dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu memberikan kemudahan peminjaman buku	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
26	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu melayani masalah denda dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
27	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
28	Perpustakaan UKM memiliki staff yang tanggap membantu mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
29	Perpustakaan UKM memiliki staff yang ramah melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
30	Perpustakaan UKM memberikan rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam loker	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
31	Perpustakaan UKM memberikan rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
32	Perpustakaan UKM memberikan kemudahan pada mahasiswa untuk menerima informasi baru tentang perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

33	Perpustakaan UKM memiliki staff yang mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
34	Perpustakaan UKM memiliki staff yang bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)	1	2	3	4	5	6	7
35	Perpustakaan UKM memiliki staff yang bersedia menanggapi keluhan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7

Bagian III (Tingkat Bobot Kriteria)

No	Menurut saudara seberapa besarkah BOBOT mengenai...	Bobot
1	Bukti Langsung seperti Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di Perpustakaan UKM	
2	Kemampuan Perpustakaan UKM dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan Staff Perpustakaan untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari para Staff Perpustakaan, serta jaminan keamanan (bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu)	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para mahasiswa	
Total Bobot		100%

LAMPIRAN 3

- ☞ Penyusunan Kuesioner Untuk Manajemen.

KUESIONER PENELITIAN (MANAJEMEN)

Kepada Yth :

Kepala Perpustakaan UKM Bandung

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk *mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap harapan mahasiswa UKM mengenai Perpustakaan UKM, mengetahui tingkat bobot kriteria untuk setiap dimensi kualitas jasa, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Perpustakaan UKM, serta untuk mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Perpustakaan UKM dan operasinya.*

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, maka diharapkan Bapak/Ibu dapat mengisi kuesioner ini sesuai pendapat Bapak/Ibu sendiri yang jujur dan obyektif. Kuesioner ini nantinya akan berguna untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan UKM di kemudian hari.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan **Terima Kasih.**

Hormat saya,

Chandiro

- **Bagian I (Persepsi manajemen terhadap harapan mahasiswa)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan yang ideal menurut mahasiswa.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut tidak sesuai atau sangat tidak setuju (*not at all essential*) untuk sebuah Perpustakaan yang mahasiswa harapkan, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut sesuai atau sangat setuju (*absolutely essential*) untuk sebuah Perpustakaan yang mahasiswa harapkan, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

- **Bagian II (Tingkat bobot kriteria tiap dimensi kualitas jasa)**

Petunjuk :

Dibawah ini terdapat lima dimensi pelayanan sebuah Perpustakaan yang ideal dan pelayanan yang diberikannya. Anda diminta untuk memberi bobot pada tiap dimensi pelayanan yang ada. Jika **semakin penting dimensi** tersebut menurut Anda, **semakin besar bobot** yang anda berikan. Sehingga total bobot kelima dimensi tersebut adalah **100**.

- **Bagian III (Performansi standar pelayanan di Perpustakaan UKM)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa besar spesifikasi standar untuk pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan UKM menurut Anda.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut menggunakan standar lisan untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut menggunakan standar tertulis untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut belum memiliki standar untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka beri tanda *checkbox* (✓) pada kolom yang telah tersedia.

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

- **Bagian IV (Tingkat Persepsi Manajemen terhadap Perpustakaan UKM dan operasinya)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa setuju pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan UKM menurut Anda.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut tidak sesuai atau sangat tidak setuju (*not at all essential*) untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut sesuai atau sangat setuju (*absolutely essential*) untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

Bagian I (Persepsi manajemen terhadap harapan mahasiswa)

No m or	Menurut saudara seberapa SETUJU -kah variabel mengenai...	Sangat						
		tidak setuju						Sangat setuju
1	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki ruang perpustakaan yang bersih	1	2	3	4	5	6	7
2	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki ruang perpustakaan dengan udara yang sejuk	1	2	3	4	5	6	7
3	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki ruang perpustakaan yang nyaman	1	2	3	4	5	6	7
4	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki pencahayaan ruang yang baik	1	2	3	4	5	6	7
5	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan menyediakan komputer berinternet yang memadai	1	2	3	4	5	6	7
6	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan menyediakan komputer pencari buku yang memadai	1	2	3	4	5	6	7
7	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan menyediakan "colokan listrik" untuk laptop, dll	1	2	3	4	5	6	7
8	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan menyediakan fasilitas <i>hotspot</i>	1	2	3	4	5	6	7
9	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki buku-buku perpustakaan yang lengkap	1	2	3	4	5	6	7
10	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki buku-buku perpustakaan yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7
11	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki buku-buku perpustakaan yang cukup	1	2	3	4	5	6	7
12	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki tata letak buku yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
13	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki toilet yang bersih	1	2	3	4	5	6	7
14	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki tata letak kursi & meja yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
15	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki kapasitas meja dan kursi yang memadai	1	2	3	4	5	6	7
16	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki penampilan staff yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
17	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu menjaga kebersihan buku-buku perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7
18	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu menyediakan daftar KP, TA yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7
19	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu menata buku-buku dengan teratur	1	2	3	4	5	6	7
20	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu memberikan kunci loker dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
21	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu memberikan kemudahan peminjaman buku	1	2	3	4	5	6	7
22	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
23	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7
24	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
25	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7
26	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu melayani masalah denda dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7
27	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7
28	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang tanggap membantu mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
29	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang ramah melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
30	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memberikan rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam loker	1	2	3	4	5	6	7
31	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memberikan rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	1	2	3	4	5	6	7
32	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memberikan kemudahan pada mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7

	untuk menerima informasi baru tentang perpustakaan	
33	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	1 2 3 4 5 6 7
34	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)	1 2 3 4 5 6 7
35	Perpustakaan yang mahasiswa harapkan memiliki staff yang bersedia menanggapi keluhan mahasiswa	1 2 3 4 5 6 7

Bagian II (Tingkat bobot kriteria tiap dimensi kualitas jasa)

No	Menurut Bapak/Ibu seberapa besarkah BOBOT mengenai...	Bobot
1	Bukti Langsung seperti Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di Perpustakaan UKM	
2	Kemampuan Perpustakaan UKM dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Keinginan Staff Perpustakaan untuk membantu para mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya dari para Staff Perpustakaan, serta jaminan keamanan (bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu)	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para mahasiswa	
Total Bobot		100%

Bagian III (Performansi standar pelayanan di Perpustakaan UKM)

No m o r	Menurut Bapak/Ibu seberapa STANDAR -kah yang dimiliki Perpustakaan UKM mengenai...	Standar lisan	Standar tertulis	Tidak Ada Standar
1	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan yang bersih	1 2 3 4 5 6 7		
2	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan dengan udara yang sejuk	1 2 3 4 5 6 7		
3	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan yang nyaman	1 2 3 4 5 6 7		
4	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang pencahayaan ruang yang baik	1 2 3 4 5 6 7		
5	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang komputer berinternet yang memadai	1 2 3 4 5 6 7		
6	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang komputer pencari buku yang memadai	1 2 3 4 5 6 7		
7	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang "colokan listrik" untuk laptop, dll	1 2 3 4 5 6 7		
8	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang fasilitas <i>hotspot</i>	1 2 3 4 5 6 7		
9	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang lengkap	1 2 3 4 5 6 7		
10	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang up-to-date	1 2 3 4 5 6 7		
11	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang cukup	1 2 3 4 5 6 7		
12	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang tata letak buku yang rapih	1 2 3 4 5 6 7		
13	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang toilet yang bersih	1 2 3 4 5 6 7		
14	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang tata letak kursi & meja yang rapih	1 2 3 4 5 6 7		
15	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang kapasitas meja dan kursi yang memadai	1 2 3 4 5 6 7		
16	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang penampilan staff yang rapih	1 2 3 4 5 6 7		
17	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menjaga	1 2 3 4 5 6 7		

	kebersihan buku-buku perpustakaan		
18	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menyediakan daftar KP, TA yang up-to-date	1	2 3 4 5 6 7
19	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menata buku-buku dengan teratur	1	2 3 4 5 6 7
20	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan kunci loker dengan cepat	1	2 3 4 5 6 7
21	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan kemudahan peminjaman buku	1	2 3 4 5 6 7
22	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat	1	2 3 4 5 6 7
23	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat	1	2 3 4 5 6 7
24	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat	1	2 3 4 5 6 7
25	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat	1	2 3 4 5 6 7
26	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani masalah denda dengan cepat	1	2 3 4 5 6 7
27	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat	1	2 3 4 5 6 7
28	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang tanggap membantu mahasiswa	1	2 3 4 5 6 7
29	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang ramah melayani mahasiswa	1	2 3 4 5 6 7
30	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam loker	1	2 3 4 5 6 7
31	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	1	2 3 4 5 6 7
32	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang kemudahan pada mahasiswa untuk menerima informasi baru tentang perpustakaan	1	2 3 4 5 6 7
33	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	1	2 3 4 5 6 7
34	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)	1	2 3 4 5 6 7
35	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang bersedia menanggapi keluhan mahasiswa	1	2 3 4 5 6 7

Bagian IV (Tingkat Persepsi Manajemen terhadap Perpustakaan UKM dan operasinya)

No	Menurut Bapak/Ibu seberapa SETUJU -kah variabel mengenai...	Sangat						
		Tidak Setuju			Sangat Setuju			
1	Pihak Perpustakaan UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
2	Pihak Perpustakaan UKM jarang melakukan hasil penelitian pemasaran mengenai mahasiswa (-)	1	2	3	4	5	6	7
3	Pihak Perpustakaan UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
4	Manajer level atas Pihak Perpustakaan UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa (-)	1	2	3	4	5	6	7
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa sering berkomunikasi dengan Pihak Manajemen Perpustakaan UKM	1	2	3	4	5	6	7
6	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM jarang meminta saran dari karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa (-)	1	2	3	4	5	6	7
7	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan	1	2	3	4	5	6	7
8	Alat komunikasi antara Pihak Manajemen Perpustakaan UKM dan karyawan adalah melalui memo (kertas pesan) (-)	1	2	3	4	5	6	7
9	Pihak Perpustakaan UKM memiliki banyak lapisan-lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah (-)	1	2	3	4	5	6	7
10	Pihak Perpustakaan UKM tidak berkomitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan mahasiswa (-)	1	2	3	4	5	6	7
11	Pihak Perpustakaan UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
12	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberi imbalan lebih dari yang lain	1	2	3	4	5	6	7
13	Pihak Perpustakaan UKM lebih mementingkan hasil transaksi daripada pelayanan (-)	1	2	3	4	5	6	7
14	Pihak Perpustakaan UKM memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
15	Pihak Perpustakaan UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa yang rinci bagi karyawan	1	2	3	4	5	6	7
16	Pihak Perpustakaan UKM berusaha menggunakan peralatan otomatis untuk mencapai pelayanan	1	2	3	4	5	6	7
17	Pihak Perpustakaan UKM ada program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
18	Pihak Perpustakaan UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi permintaan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
19	Pihak Perpustakaan UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa secara terus menerus (-)	1	2	3	4	5	6	7
20	Pihak Perpustakaan UKM memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7

LAMPIRAN 4

☞ Penyusunan Kuesioner Untuk Staff
Perpustakaan.

KUESIONER PENELITIAN (KARYAWAN)

Responden yang terhormat :

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini. Penyebaran kuesioner penelitian ini dimaksudkan untuk *mengetahui persepsi Anda terhadap Perpustakaan UKM dan operasinya, mengetahui kejelasan standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh Pihak Perpustakaan UKM, serta untuk mengetahui konsistensi manajemen dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh Pihak Perpustakaan UKM.*

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, maka diharapkan Anda dapat mengisi kuesioner ini sesuai pendapat Anda sendiri yang jujur dan obyektif. Kuesioner ini nantinya akan berguna untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan UKM di kemudian hari.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan **Terima Kasih.**

Hormat saya,

Chandro

- **Bagian I (Persepsi Karyawan terhadap Perpustakaan UKM dan operasinya)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa setuju pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan UKM menurut Anda.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut tidak sesuai atau sangat tidak setuju (*not at all essential*) untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut sesuai atau sangat setuju (*absolutely essential*) untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

- **Bagian II (Kejelasan Standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh Pihak Perpustakaan UKM)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa mampu Anda memenuhi standar dengan konsisten untuk pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan UKM menurut Anda.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut tidak mampu dipenuhi secara konsisten untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut mampu dipenuhi secara konsisten untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut belum memiliki standar untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka beri tanda *checkbox* (✓) pada kolom yang telah tersedia.

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

• **Bagian III (Konsistensi manajemen dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh Pihak Perpustakaan UKM)**

Petunjuk :

Berilah tanda lingkaran (O) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa mampu pihak manajemen memenuhi janji variabel untuk pernyataan tersebut bagi sebuah Perpustakaan UKM menurut Anda.

- Jika Anda merasa pernyataan tersebut tidak mampu dipenuhi secara konsisten oleh pihak manajemen untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka satu (1).
- Jika Anda merasa pernyataan tersebut mampu dipenuhi secara konsisten oleh pihak manajemen untuk sebuah Perpustakaan UKM, maka lingkari angka tujuh (7).
- Jika Anda merasa kurang yakin dengan pilihan Anda mengenai pernyataan tersebut, maka lingkari angka yang berada di tengah, antara dua sampai enam (2-6).

Semua jawaban yang Anda berikan merupakan pilihan yang sejujur-jujurnya (*truly reflects your feelings*) Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah.

Bagian I (Persepsi Karyawan terhadap Perpustakaan UKM dan operasinya)

No	Menurut Bapak/Ibu seberapa SETUJU-kah variabel mengenai...	Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok, tidak bekerja sendiri	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	Setiap orang di Perpustakaan UKM ini, bekerja sama dalam kelompok untuk melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari Perpustakaan UKM	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	Pihak Perpustakaan merekrut orang yang berkemampuan tinggi dibidangnya	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	Pihak Perpustakaan melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	Saya bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	Saya kadang-kadang merasa tidak dapat menangani pekerjaan saya ketika banyak mahasiswa yang datang pada waktu yang bersamaan (-)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani mahasiswa (-)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	Salah satu faktor yang dinilai atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14	Pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya (-)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15	Karyawan di Perpustakaan UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17	Pihak Perpustakaan UKM lebih memilih kebijakan peningkatan hasil transaksi dibandingkan pelayanan sehingga saya sulit melayani mahasiswa dengan baik (-)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18	Apa yang diinginkan mahasiswa dan apa yang diinginkan pimpinan biasanya sama	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

19	Pihak Perpustakaan UKM dan saya mempunyai kesamaan bagaimana pekerjaan saya harus dilakukan	1	2	3	4	5	6	7
20	Informasi yang saya terima dari atasan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah	1	2	3	4	5	6	7
21	Saya mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Pihak Perpustakaan UKM kepada mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya	1	2	3	4	5	6	7
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi mahasiswa (-)	1	2	3	4	5	6	7
24	Saya tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)	1	2	3	4	5	6	7
25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan saya mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi	1	2	3	4	5	6	7
26	Saya tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Pihak Perpustakaan UKM dalam promosinya (-)	1	2	3	4	5	6	7
27	Pihak Perpustakaan UKM memegang janji dan menghargai komitmen terhadap karyawan dan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7
28	Pihak Perpustakaan UKM tidak dapat memenuhi janjinya sehingga mahasiswa tertarik untuk datang ke tempat lain (-)	1	2	3	4	5	6	7
29	Kompetisi yang hebat adalah menciptakan tekanan didalam Perpustakaan UKM] menghasilkan bisnis baru (-)	1	2	3	4	5	6	7
30	Kunci saingan Perpustakaan UKM membuat janji-janji yang mereka tidak bisa tepati pada usaha untuk memenangkan mahasiswa(-)	1	2	3	4	5	6	7

Bagian II (Kejelasan Standar yang telah dibuat dan ditetapkan oleh manajemen yang diketahui oleh Pihak Perpustakaan UKM)

No	Menurut saudara seberapa MAMPU-ka saudara memenuhi standar variabel mengenai...	Tidak mampu memenuhi standar dengan konsisten							Mampu memenuhi standar dengan konsisten							Tidak Ada Standar
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
1	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan yang bersih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
2	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan dengan udara yang sejuk	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
3	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan yang nyaman	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
4	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang pencahayaan ruang yang baik	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
5	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang komputer berinternet yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
6	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang komputer pencari buku yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
7	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang "colokan listrik" untuk laptop, dll	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
8	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang fasilitas <i>hotspot</i>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
9	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang lengkap	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
10	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
11	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang cukup	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
12	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang tata letak buku yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
13	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang toilet yang bersih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
14	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang tata letak kursi & meja yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	

15	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang kapasitas meja dan kursi yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	
16	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang penampilan staff yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	
17	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menjaga kebersihan buku-buku perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	
18	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menyediakan daftar KP, TA yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7	
19	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menata buku-buku dengan teratur	1	2	3	4	5	6	7	
20	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan kunci loker dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
21	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan kemudahan peminjaman buku	1	2	3	4	5	6	7	
22	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
23	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	
24	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
25	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	
26	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani masalah denda dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
27	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	
28	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang tanggap membantu mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	
29	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang ramah melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	
30	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam loker	1	2	3	4	5	6	7	
31	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	1	2	3	4	5	6	7	
32	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang kemudahan pada mahasiswa untuk menerima informasi baru tentang perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	
33	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	
34	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)	1	2	3	4	5	6	7	
35	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang bersedia menanggapi keluhan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	

Bagian III (Konsistensi manajemen dalam menjalankan standar kerja yang diberikan oleh Pihak Perpustakaan UKM)

No or	Menurut saudara seberapa MAMPU -kah Pihak Manajemen memenuhi janji variabel mengenai...	Tidak mampu						Mampu	Ti da k ad a ja nji
		Memenuhi janji	Secara konsisten	Secara konsisten	Memenuhi janji	Secara konsisten			
1	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan yang bersih	1	2	3	4	5	6	7	
2	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan dengan udara yang sejuk	1	2	3	4	5	6	7	
3	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang ruang perpustakaan yang nyaman	1	2	3	4	5	6	7	
4	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang pencahayaan ruang yang baik	1	2	3	4	5	6	7	
5	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang komputer berinternet yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	

6	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang komputer pencari buku yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	
7	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang "colokan listrik" untuk laptop, dll	1	2	3	4	5	6	7	
8	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang fasilitas <i>hotspot</i>	1	2	3	4	5	6	7	
9	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang lengkap	1	2	3	4	5	6	7	
10	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7	
11	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang buku-buku perpustakaan yang cukup	1	2	3	4	5	6	7	
12	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang tata letak buku yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	
13	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang toilet yang bersih	1	2	3	4	5	6	7	
14	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang tata letak kursi & meja yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	
15	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang kapasitas meja dan kursi yang memadai	1	2	3	4	5	6	7	
16	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang penampilan staff yang rapih	1	2	3	4	5	6	7	
17	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menjaga kebersihan buku-buku perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	
18	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menyediakan daftar KP, TA yang up-to-date	1	2	3	4	5	6	7	
19	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu menata buku-buku dengan teratur	1	2	3	4	5	6	7	
20	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan kunci loker dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
21	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan kemudahan peminjaman buku	1	2	3	4	5	6	7	
22	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
23	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	
24	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
25	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	
26	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani masalah denda dengan cepat	1	2	3	4	5	6	7	
27	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat	1	2	3	4	5	6	7	
28	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang tanggap membantu mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	
29	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang ramah melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	
30	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam loker	1	2	3	4	5	6	7	
31	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang rasa aman untuk barang bawaan mahasiswa di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	1	2	3	4	5	6	7	
32	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang kemudahan pada mahasiswa untuk menerima informasi baru tentang perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	
33	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	
34	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)	1	2	3	4	5	6	7	
35	Standar yang dimiliki Perpustakaan UKM tentang staff yang bersedia menanggapi keluhan mahasiswa	1	2	3	4	5	6	7	

LAMPIRAN 5

- ☞ Data Mentah Gap5, Gap1, Gap2, Gap3, Gap4, dan penyebab Gap.

Tabel L5.1
Data Mentah Persepsi Mahasiswa

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
1	3	2	5	4	7	6	5	7	7	6	5	6	3	4	5	4	4	4	1	2	5	7	7	2	3	7	6	7	7	6	2	2	7	6	2			
2	3	3	5	7	5	5	6	6	5	5	6	5	3	5	5	5	5	5	6	6	6	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	
3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	6	6	5	1	2	6	5	4	6	3	6	6	6	5	4	4	4	4	3	4	2	2	
4	2	4	5	6	4	6	4	3	2	3	4	4	6	3	2	1	4	6	5	5	4	4	5	6	6	4	6	5	6	4	6	7	7	3	5	5		
5	6	6	7	6	5	6	6	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	5	6	6	7	6	5	6	6	5	6	5	7	6	5	6	5	6	5	6	
6	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	
8	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	6	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
9	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	
10	6	6	5	6	6	7	6	6	5	5	6	6	5	4	5	4	5	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	7	6	5	6	5	6	
11	3	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	3	1	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	4	4	
12	3	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	
13	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	6	5	3	4	5	4	5	1	3	2	4	5	2	4	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	
14	6	5	5	3	3	3	5	4	4	3	6	6	1	3	4	6	7	4	5	5	1	2	1	1	6	5	7	6	4	6	5	5	3	5	3	5	5	
15	4	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	4	6	7	6	5	7	5	6	4	6	5	6	7	5	6	5	4	6	4	6	4	6	7	
16	4	5	6	5	4	6	4	2	5	4	6	4	3	5	4	6	4	6	4	5	2	5	6	4	6	4	5	6	4	7	6	5	5	4	5	4	5	
17	7	5	6	4	5	6	7	5	6	5	5	5	5	6	4	5	5	5	4	6	5	6	4	6	4	5	5	5	5	5	4	6	4	6	4	5	6	
18	6	5	6	4	5	6	4	6	4	6	4	6	5	6	5	5	6	4	6	4	6	4	6	5	4	6	7	6	5	6	4	6	5	6	4	6	4	
19	6	5	4	6	5	4	6	4	6	5	6	5	6	4	6	5	6	4	5	6	5	4	6	4	5	4	6	4	5	6	5	6	5	6	5	6	6	
20	5	6	4	6	5	6	4	5	6	2	6	5	3	4	6	4	6	5	4	6	7	5	6	5	5	4	6	5	6	5	6	5	6	5	5	2	6	
21	6	7	7	7	5	6	6	5	5	5	4	6	4	6	4	6	4	6	4	4	6	5	6	2	4	6	4	6	4	6	5	4	6	4	6	4	5	6
22	7	5	2	4	6	4	6	5	6	7	7	5	6	4	6	7	6	5	6	6	7	6	5	5	4	6	4	6	5	6	5	6	4	6	4	7	7	
23	5	4	6	5	4	5	7	6	7	6	7	6	5	6	5	6	5	4	4	4	4	4	5	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	6	6	4	4
24	5	6	6	6	5	5	4	6	5	4	6	4	6	4	6	5	4	6	4	6	4	6	2	5	4	6	4	6	4	6	4	6	5	5	5	5	4	4
25	4	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	6	5	6	6	6	5	5	5	4	6	5	6	3	4	6	4	5	6	5	6	4	2	6	4	2	6	4
26	4	6	5	6	4	5	6	2	6	5	6	4	6	4	5	6	5	4	7	6	5	4	2	5	4	6	4	4	5	7	6	7	5	6	7	5	6	6
27	7	5	6	6	5	5	5	4	5	4	5	4	6	4	6	6	6	6	7	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	7	5	5	5	5
28	2	4	6	4	6	5	6	7	7	5	6	4	5	6	5	6	5	6	4	5	6	5	6	5	4	6	5	6	5	6	7	5	6	7	5	6	5	5
29	6	6	6	5	6	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	6	7	2	6	6	5	6	4	6	4	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
30	6	5	6	5	6	5	6	4	7	5	7	6	6	5	6	7	5	5	5	6	4	6	4	5	6	6	6	5	5	4	6	4	6	4	5	4	5	6

Tabel L5.3

Data Mentah Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa (Manajemen)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	5	6	5	7	7	7	7	7	4	7	4	7	4	5	4	6	7	7	7	7	7	7	6

Tabel L5.4

Data Mentah Performansi Standar (Manajemen)

Pernyataan	Standar yang ada	Nilai
1	standar lisan	1
2	standar lisan	1
3	standar lisan	1
4	standar lisan	1
5	standar lisan	1
6	standar lisan	1
7	standar lisan	1
8	standar lisan	1
9	standar lisan	1
10	standar lisan	1
11	standar lisan	1

12	standar lisan	1
13	standar lisan	1
14	standar lisan	1
15	standar lisan	1
16	standar lisan	1
17	standar lisan	1
18	standar lisan	1
19	standar tertulis	7
20	standar lisan	1
21	standar tertulis	7
22	standar tertulis	7
23	standar lisan	1

24	standar lisan	1
25	standar lisan	1
26	tidak ada standar	0
27	tidak ada standar	0
28	standar lisan	1
29	standar lisan	1
30	standar tertulis	7
31	tidak ada standar	0
32	tidak ada standar	0
33	tidak ada standar	0
34	standar lisan	1
35	tidak ada standar	0

Tabel L5.5 Data Mentah Penyebab Gap-1 (Manajemen)

Penyebab Gap 1		No.	Pernyataan	Nilai
Kurang nya orientasi penelitian pemasaran		1	Pihak Perpustakaan UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa	5
		2	Pihak Perpustakaan UKM jarang melakukan hasil penelitian pemasaran mengenai mahasiswa (-)	5
		3	Pihak Perpustakaan UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan mahasiswa	4
		4	Manajer level atas Pihak Perpustakaan UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa (-)	1
Kurang nya komunikasi dengan atasan		5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa sering berkomunikasi dengan Pihak Manajemen Perpustakaan UKM	7
		6	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM jarang meminta saran dari karyawan mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa (-)	1
Banyak nya tingkatan manajemen		7	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan	7
		8	Alat komunikasi antara Pihak Manajemen Perpustakaan UKM dan karyawan adalah melalui memo (kertas pesan) (-)	1
		9	Pihak Perpustakaan UKM memiliki banyak lapisan-lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah (-)	1

Tabel L5.6 Data Mentah Penyebab Gap-2 (Manajemen)

Penyebab Gap 2		No	Pernyataan	Nilai
Komitmen manajemen untuk kualitas jasa		10	Pihak Perpustakaan UKM tidak berkomitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan mahasiswa (-)	1
		11	Pihak Perpustakaan UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa	5
		12	Pihak Manajemen Perpustakaan UKM yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberi imbalan lebih dari yang lain	5
		13	Pihak Perpustakaan UKM lebih mementingkan hasil transaksi daripada pelayanan (-)	1
Sasaran kualitas pelayanan		14	Pihak Perpustakaan UKM memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa	4
		15	Pihak Perpustakaan UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa yang rinci bagi karyawan	4
Standar tugas		16	Pihak Perpustakaan UKM berusaha menggunakan peralatan otomatis untuk mencapai pelayanan	7
		17	Pihak Perpustakaan UKM ada program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa	7
Persepsi untuk dikerjakan		18	Pihak Perpustakaan UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi permintaan mahasiswa	7
		19	Pihak Perpustakaan UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa secara terus menerus (-)	1
		20	Pihak Perpustakaan UKM memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani mahasiswa	5

Tabel L5.7

Data Mentah Penyebab Gap-3 (Karyawan)

Penyebab Gap 3	No	Pernyataan	Nilai
Kelompok kerja	1	Saya merasa bahwa saya bekerja dalam sebuah kelompok, tidak bekerja sendiri	7
	2	Setiap orang di Perpustakaan UKM ini, bekerja sama dalam kelompok untuk melayani mahasiswa	7
	3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja	6
	4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing	6
	5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari Perpustakaan UKM	4
	6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik	6
	7	Pihak Perpustakaan merekrut orang yang berkemampuan tinggi dibidangnya	4
Kemampuan Karyawan	8	Pihak Perpustakaan melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, agar saya dapat bekerja dengan baik	5
	9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)	3
	10	Saya bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan mahasiswa	4
Pengontrolan	11	Saya kadang-kadang merasa tidak dapat menangani pekerjaan saya ketika banyak mahasiswa yang datang pada waktu yang bersamaan (-)	4
	12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani mahasiswa (-)	3
Sistem Pengontrolan Supervisor	13	Salah satu faktor yang dinilai atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa	5
	14	Pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi saya (-)	5
	15	Karyawan di Perpustakaan UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain	2
Konflik saat tugas	16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)	4
	17	Pihak Perpustakaan UKM lebih memilih kebijakan peningkatan hasil transaksi dibandingkan pelayanan sehingga saya sulit melayani mahasiswa dengan baik (-)	3
	18	Apa yang diinginkan mahasiswa dan apa yang diinginkan pimpinan biasanya sama	2
	19	Pihak Perpustakaan UKM dan saya mempunyai kesamaan bagaimana pekerjaan saya harus dilakukan	6
Tugas ganda	20	Informasi yang saya terima dari atasan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah	6
	21	Saya mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan Pihak Perpustakaan UKM kepada mahasiswa	6
	22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh pada pekerjaan saya	6
	23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi mahasiswa (-)	4
	24	Saya tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)	4

Tabel L.5.8

Data Mentah Penyebab Gap-4 (Karyawan)

Penyebab Gap 4		No	Pernyataan	Nilai
Komunikasi horizontal		25	Bagian pemasaran berkonsultasi dengan saya mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi	4
		26	Saya tidak memperhatikan janji yang dikemukakan Pihak Perpustakaan UKM dalam promosinya (-)	3
Kemampuan untuk merealisasikan janji		27	Pihak Perpustakaan UKM memegang janji dan menghargai komitmen terhadap karyawan dan mahasiswa	5
		28	Pihak Perpustakaan UKM tidak dapat memenuhi janjinya sehingga mahasiswa tertarik untuk datang ke tempat lain (-)	3
		29	Kompetisi yang hebat adalah menciptakan tekanan didalam Perpustakaan UKM] menghasilkan bisnis baru (-)	3
		30	Kunci saingan Perpustakaan UKM membuat janji-janji yang mereka tidak bisa tepati pada usaha untuk memenangkan mahasiswa (-)	2

Tabel L5.9

Data Mentah Kemampuan Staff Memenuhi Standar (per dimensi)

Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
1	7	7	7	6	5	5	7	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
2	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
3	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
4	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	6	5	7	7	7	5	7	7	6	7	7	6	7	7	5	6	7	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	7	7	7	7	6	6	7	5	6	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Tabel L5.10

LAMPIRAN 6

- ☞ Hasil Pengujian SPSS : Validitas dan Reliabilitas.

• PERSEPSI MAHASISWA

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	171.7143	542.0336	.5372	.9301
VAR00002	171.6286	554.0639	.4604	.9309
VAR00003	171.2571	559.3731	.3837	.9316
VAR00004	171.4571	558.0790	.4192	.9312
VAR00005	171.3714	552.7697	.6065	.9297
VAR00006	171.4286	549.4874	.5981	.9296
VAR00007	171.2857	551.0336	.6296	.9295
VAR00008	171.6000	551.7176	.4321	.9313
VAR00009	171.3143	550.0454	.5294	.9302
VAR00010	171.5429	552.1966	.5387	.9301
VAR00011	171.3143	549.9277	.5711	.9298
VAR00012	171.4000	551.0706	.5334	.9302
VAR00013	171.8857	536.2218	.5779	.9297
VAR00014	171.7143	548.0924	.5220	.9302
VAR00015	171.8286	548.4992	.6147	.9294
VAR00016	171.2571	557.1378	.3795	.9317
VAR00017	171.3714	548.4168	.5536	.9299
VAR00018	171.6571	550.1731	.5267	.9302
VAR00019	171.9143	541.1983	.5067	.9306
VAR00020	171.5429	537.0202	.6190	.9291
VAR00021	171.7143	544.5042	.5331	.9301
VAR00022	171.6857	533.6924	.6672	.9285
VAR00023	171.6857	551.5160	.3862	.9320
VAR00024	171.9143	544.6689	.5612	.9298
VAR00025	171.7714	547.1227	.5532	.9299
VAR00026	171.1714	552.6168	.5654	.9300
VAR00027	171.4857	553.4336	.4209	.9313
VAR00028	171.3143	549.4571	.5955	.9296
VAR00029	171.3714	563.3580	.3164	.9322
VAR00030	171.4857	553.5513	.5134	.9304
VAR00031	171.4000	558.5412	.3739	.9317
VAR00032	171.4000	552.6588	.4913	.9305
VAR00033	171.4571	551.3731	.4433	.9311
VAR00034	171.5429	552.1966	.5387	.9301
VAR00035	171.5429	537.0202	.6190	.9291

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0

N of Items = 35

Alpha = .9322

• HARAPAN MAHASISWA

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	193.8286	580.0874	.6817	.9475
VAR00002	194.0571	571.8202	.7617	.9468
VAR00003	194.2857	584.5042	.6511	.9478
VAR00004	193.8857	588.2807	.5858	.9483
VAR00005	194.0857	590.1395	.4805	.9493
VAR00006	193.9714	604.6168	.3337	.9501
VAR00007	193.7714	600.2992	.4530	.9493
VAR00008	193.6857	591.8689	.5120	.9489
VAR00009	193.7143	594.6807	.5669	.9485
VAR00010	193.9143	586.6689	.6417	.9479
VAR00011	193.8571	597.3613	.4724	.9492
VAR00012	193.9429	590.8202	.4141	.9502
VAR00013	194.1714	581.2639	.5819	.9485
VAR00014	193.9714	581.8521	.6941	.9475
VAR00015	193.9429	583.9966	.7452	.9473
VAR00016	193.9429	586.2908	.6308	.9480
VAR00017	193.8000	590.4588	.6176	.9482
VAR00018	194.0286	597.4403	.5005	.9490
VAR00019	194.0857	569.9630	.7199	.9472
VAR00020	194.1429	577.8319	.7028	.9474
VAR00021	193.7429	593.0202	.5950	.9483
VAR00022	193.7714	588.7697	.6066	.9482
VAR00023	193.6857	596.7513	.4981	.9490
VAR00024	194.0000	597.2941	.4505	.9493
VAR00025	193.8000	572.1059	.7923	.9466
VAR00026	193.7143	601.9748	.3888	.9497
VAR00027	193.8000	581.6353	.6223	.9481
VAR00028	193.6000	584.9529	.6257	.9480
VAR00029	193.5714	605.6639	.3657	.9498
VAR00030	193.9429	608.7613	.3467	.9498
VAR00031	194.0857	587.0807	.5837	.9484
VAR00032	193.8571	581.9496	.6737	.9476
VAR00033	193.6857	596.7513	.4981	.9490
VAR00034	193.9143	586.6689	.6417	.9479
VAR00035	194.1429	577.8319	.7028	.9474

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0

N of Items = 35

Alpha = .9498

LAMPIRAN 7

- ☞ Pengolahan Data Gap 5 dan Gap 1.

Tabel L7.1

Perhitungan Skor Servqual Per Item (Gap 5)

Resp	Item Pernyataan																		
	Tangibles										Reliability								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Pi	3	2	5	4	7	6	5	7	7	6	5	6	3	4	5	4	4	1
	Ei	3	2	5	4	7	6	5	7	7	6	5	6	3	4	5	4	4	1
2	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pi	3	3	5	7	5	6	6	5	5	6	5	3	5	5	5	5	5	6
	Ei	3	3	5	7	5	6	6	5	5	6	5	3	5	5	5	5	5	6
3	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pi	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	6	6	5	1
	Ei	4	3	5	2	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	6	4
	Si	0	1	0	2	3	1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	0	-1
4	Pi	2	4	5	6	4	6	4	3	2	3	4	4	6	3	2	1	4	5
	Ei	3	4	2	4	5	6	4	2	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3
	Si	-1	0	3	2	-1	0	0	1	-1	0	0	-1	3	-1	-1	-2	0	1
5	Pi	6	6	7	6	5	6	6	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	5
	Ei	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6
	Si	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	0	-2
6	Pi	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4
	Ei	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6
	Si	-3	-2	-2	-3	-2	-4	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-4	-3	-4	-2
7	Pi	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6
	Ei	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
	Si	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	1
8	Pi	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	4	4
	Ei	6	5	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5
	Si	-1	-1	-1	1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1
9	Pi	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	7	6	6	6	5	6	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6
	Si	-4	-3	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
10	Pi	6	6	5	6	6	7	6	6	5	5	6	6	5	4	5	4	5	5

	Ei	6	5	4	6	5	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6
	Si	0	1	1	0	1	0	0	-2	-1	-1	0	0	-1	-1	-2	0	0	-1	-2	0	0	0	-1
11	Pi	3	5	4	5	5	6	5	5	5	3	1	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
	Ei	7	6	7	7	2	6	7	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	5
	Si	-4	-1	-2	-3	-2	3	-1	0	-1	-2	-4	-5	-4	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	0	0
12	Pi	3	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5
	Ei	5	3	4	5	4	4	6	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3
	Si	-2	0	0	-2	1	0	1	-3	0	1	0	-2	0	0	0	0	-2	0	-2	0	-1	-2	2
13	Pi	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	6	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1
	Ei	5	4	3	5	4	6	7	5	5	4	6	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4
	Si	-1	1	0	-1	1	-3	0	-1	1	-2	3	0	0	-1	2	0	0	-1	2	0	0	0	-3
14	Pi	6	5	5	3	3	5	4	4	3	6	6	1	3	4	6	7	4	6	7	4	5	5	5
	Ei	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6	5	6	5	4	5	7	6	5	7	6	5	5	5
	Si	-1	-2	-1	-4	-4	-2	-3	-3	-2	0	1	-5	-2	0	1	0	-2	0	1	0	-2	0	0
15	Pi	4	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	4	6	7	6	7	6	7	5	6	5
	Ei	6	5	4	7	7	6	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	5	4	5	4	5	4	5
	Si	-2	0	2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	2	2	0	2	0	0	0
16	Pi	4	5	6	5	4	6	4	2	5	4	6	4	3	5	4	6	4	6	4	6	4	6	4
	Ei	6	6	5	6	7	6	5	6	6	5	6	7	6	7	6	7	5	6	7	6	7	6	7
	Si	-2	-1	1	-1	-3	0	-1	-4	-1	0	-3	-3	-2	-2	-1	-1	0	-3	-2	-1	-1	0	-3
17	Pi	7	5	6	4	5	6	7	5	6	5	5	5	6	4	5	5	6	4	5	5	5	4	4
	Ei	7	6	5	6	4	6	5	4	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6
	Si	0	-1	1	-2	1	0	2	1	0	-2	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	-2	0	-1	-2	-2	-2
18	Pi	6	5	6	4	5	6	4	6	4	6	4	6	5	6	5	6	4	6	5	6	4	6	6
	Ei	7	6	5	5	4	6	7	7	6	7	5	6	7	6	7	6	7	5	7	7	7	7	6
	Si	-1	-1	1	-1	1	0	-3	-1	-2	-1	0	-2	0	0	-2	0	-2	-1	-3	0	-3	0	0
19	Pi	6	5	4	6	5	4	6	4	6	5	6	4	6	4	6	5	6	4	6	5	6	4	5
	Ei	6	6	7	6	7	6	7	7	6	4	7	0	4	7	5	6	7	5	6	7	5	6	6
	Si	0	-1	-3	0	-2	-2	-1	-3	0	1	-1	5	2	-3	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
20	Pi	5	6	4	6	5	6	4	5	6	2	6	5	3	4	6	4	6	5	4	6	5	4	4
	Ei	5	7	6	4	6	5	6	4	5	5	6	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6
	Si	0	-1	-2	2	-1	1	-2	1	1	-3	0	-1	-4	-1	0	-3	0	-3	0	-2	-2	-2	-2
21	Pi	6	7	7	7	5	6	6	5	5	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	6	4	4
	Ei	5	7	6	7	7	5	6	6	6	7	7	7	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	7

	Si	1	0	1	0	0	-1	-1	-2	-3	-1	-1	0	-2	1	-2	0	-3
22	Pi	7	5	2	4	6	5	6	7	7	5	6	4	6	7	6	5	6
	Ei	7	6	5	5	4	6	7	6	7	5	6	7	6	7	5	5	6
	Si	0	-1	-3	1	1	-1	-1	1	0	0	0	-3	0	0	1	0	0
23	Pi	5	4	6	5	4	7	6	7	6	7	6	5	6	5	6	4	4
	Ei	7	6	5	5	4	7	5	6	7	6	7	5	7	5	6	7	5
	Si	-2	-2	1	0	0	1	1	-1	1	-1	0	-1	0	1	-1	-3	-1
24	Pi	5	6	6	5	5	4	6	5	4	6	4	6	5	4	6	4	6
	Ei	6	5	4	6	7	5	6	4	6	7	6	7	6	4	5	4	6
	Si	-1	1	2	0	-1	-1	0	1	-2	-1	-2	-1	-1	0	1	0	0
25	Pi	4	6	5	6	5	6	5	6	4	6	5	6	6	6	5	5	5
	Ei	4	5	4	5	6	7	5	6	4	6	5	5	5	6	7	7	7
	Si	0	1	1	1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	1	0	-2	-2	-2
26	Pi	4	6	5	6	4	5	6	5	6	4	6	4	5	6	5	4	7
	Ei	5	7	5	6	4	7	5	6	4	6	7	5	6	6	7	6	7
	Si	-1	-1	0	0	0	-5	1	-1	2	-2	-1	-1	-1	0	-2	-2	0
27	Pi	7	7	5	6	5	5	4	5	4	6	4	6	5	6	6	6	7
	Ei	5	7	5	6	4	7	5	4	6	4	6	5	5	5	4	6	7
	Si	2	0	0	2	0	-1	-2	1	-2	2	-2	1	0	1	2	0	0
28	Pi	2	4	6	4	6	7	7	5	6	4	5	6	5	6	5	6	4
	Ei	6	5	5	6	4	6	7	5	6	5	6	4	6	5	6	5	6
	Si	-4	-1	1	-2	2	1	0	0	0	-1	-1	2	-1	1	-1	1	-2
29	Pi	6	6	6	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	6	7	2	6
	Ei	6	7	5	7	6	4	6	7	6	4	5	1	5	6	4	6	5
	Si	0	-1	1	-2	0	-2	-1	-1	2	1	4	0	-1	2	1	-2	1
30	Pi	6	5	6	5	6	4	7	5	7	6	6	5	6	7	5	5	5
	Ei	5	4	5	6	4	7	5	6	6	4	6	5	5	6	4	6	4
	Si	1	1	1	-1	2	-1	1	0	1	2	0	0	1	1	1	-1	1
31	Pi	5	7	5	5	5	5	5	4	5	6	5	6	5	7	6	4	2
	Ei	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	5
	Si	-2	-2	1	-2	-2	-1	-2	-3	-1	-1	-1	0	-2	1	-1	-1	-5
32	Pi	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6
	Ei	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6
	Si	0	1	0	0	1	0	0	-1	-1	0	1	1	0	0	0	1	0

56	Si	3	2	-1	-6	-3	-1	-2	-5	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-2	-6	-3	
	Pi	6	7	7	7	1	2	3	1	3	3	3	3	3	5	5	4	3	6	4	6	4	3	3
	Ei	6	5	7	6	5	7	6	7	6	6	5	6	5	6	7	5	6	7	6	7	6	6	7
57	Si	0	2	0	1	-4	-5	-3	-6	-3	-3	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-4	
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Ei	6	7	6	5	6	5	6	7	5	6	5	7	5	7	5	6	6	5	7	6	7	6	
58	Si	1	0	1	2	1	2	1	0	2	1	2	0	2	0	2	1	1	2	0	1	2	1	
	Pi	5	5	6	4	4	4	1	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	1	2	2	
	Ei	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	6	7	
59	Si	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-2	-6	-2	-2	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	0	-3	-5	-5	-5	
	Pi	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
60	Si	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	
	Pi	7	7	7	6	5	5	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	
	Ei	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
61	Si	0	0	0	-1	-2	0	-2	-3	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	
	Pi	7	7	7	6	5	5	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
62	Si	0	0	0	-1	-2	-2	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	
	Pi	7	7	7	7	5	5	5	4	6	6	5	6	5	6	7	6	6	6	5	5	5	6	
	Ei	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	
63	Si	0	0	0	0	-1	-2	6	6	1	2	0	-1	-1	2	6	6	6	6	2	6	6	5	
	Pi	7	7	5	6	2	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	2	
	Ei	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	
64	Si	1	0	-2	0	-5	0	-1	-6	-5	-5	-1	-5	-1	-5	-1	0	0	0	-1	-2	-2	-5	
	Pi	7	7	6	7	3	2	4	1	5	4	4	5	4	5	6	6	5	5	5	5	4	6	
	Ei	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
65	Si	0	0	-1	0	-3	-4	-2	-5	-1	-2	0	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	-2	0	0	
	Pi	7	7	7	7	1	4	5	3	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
	Ei	7	7	6	6	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	6	6	
66	Si	0	0	1	1	-5	-2	0	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	1	0	0	0	
	Pi	7	7	6	6	3	3	3	4	5	5	5	5	6	7	7	2	3	4	5	5	5	5	
	Ei	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	6	6	
	Si	0	0	0	0	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-1	1	1	1	4	-2	-1	-2	-1	-1	-1	

67	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Ei	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
68	Pi	7	7	7	7	5	4	6	6	7	6	6	7	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Ei	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	Si	0	1	1	1	-1	-2	-1	0	-2	-3	-1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	Pi	7	5	6	5	6	7	7	6	5	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	5	6	7	6	7	6
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	-2	-1	-2	0	0	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-1	0	-1	0	-1	-1
70	Pi	7	6	5	6	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	7	7	7
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	-1	-2	-1	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	-2	-2	0	-2	0	0	0	0	0
71	Pi	5	7	5	6	6	5	7	6	5	6	5	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-2	0	-2	-1	-1	-2	0	-1	-2	-1	-2	0	-1	-2	-1	-2	0	-1	-2	-1	-2	-1	0	-1	0	0	0
72	Pi	7	7	6	7	5	3	7	1	3	7	4	2	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	0	-1	0	-2	-4	0	-6	-4	0	0	-5	0	-2	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-6	-3
73	Pi	6	7	7	7	4	6	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	0	0	0	-3	-1	-2	-2	-4	-4	-5	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1
74	Pi	5	4	5	6	6	6	5	4	4	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-2	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-1	-2	-1	-2	-1	-4	-1	-1	-4	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2
75	Pi	5	5	4	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
	Ei	7	7	6	6	6	6	5	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	Si	-2	-2	-2	-1	-3	0	1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1
76	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Ei	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6
	Si	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	-1	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1	-1	1
77	Pi	7	7	2	5	4	6	5	4	4	7	4	5	7	5	2	6	4	7	5	4	7	5	4	7	5	4	7
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	0	-5	-2	-3	-1	-2	-3	-3	0	-3	-2	0	-3	-3	0	-3	-2	0	-2	0	-5	-1	-3	0	-2	-2
78	Pi	7	7	5	6	7	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6

101	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	5	1	5	6	6	6	6	6	4	5	6	4	6
	Ei	7	6	5	7	6	6	5	4	3	3	3	3	3	5	7	7	6	5	5	3	4
	Si	0	1	2	0	-4	1	0	-3	2	3	3	3	1	-1	-2	0	1	1	0	1	2
102	Pi	7	7	7	7	2	5	6	1	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
103	Si	0	0	0	0	-5	-2	-1	-6	-2	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1
	Pi	6	3	6	4	3	3	2	4	5	6	5	4	5	6	3	2	4	3	2	4	5
	Ei	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	5	6	5	4	5	4	5
	Si	-1	-4	-1	-3	-4	-3	-5	-2	-2	0	-1	-2	-2	1	-3	0	-3	0	-3	0	-2
104	Pi	7	7	7	7	6	6	4	4	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	0	0	0	-1	-1	-3	0	-3	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-2
105	Pi	6	6	6	5	1	3	6	5	5	5	6	5	4	5	5	7	7	7	7	6	6
	Ei	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	1	-1	-2	-6	-4	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-2	0	0	0	0	-1	-1

Tabel L7.1 (lanjutan)
Perhitungan Skor Servqual Per Item (Gap 5)

Resp	Item Pernyataan Responsiveness										Item Pernyataan Assurance					Item Pernyataan Emphaty				
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35				
	1	Pi 2	5	7	7	2	3	7	6	7	7	6	2	2	7	6	2			
	Ei 2	5	7	7	2	3	7	6	7	7	6	2	2	7	6	2				
	Si 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2	Pi 6	6	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6				
	Ei 6	6	3	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6				
	Si 0	0	0	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0				
3	Pi 2	6	5	4	6	3	6	6	5	4	4	4	4	3	4	2				
	Ei 2	6	4	4	5	2	6	2	3	7	5	3	4	4	5	2				
	Si 0	0	1	0	1	1	0	4	2	-3	-1	1	0	-1	-1	0				
4	Pi 5	4	4	5	6	6	4	6	5	6	4	6	7	7	3	5				
	Ei 4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4				
	Si 1	0	1	0	1	2	1	2	1	2	-1	2	2	2	0	1				
5	Pi 6	6	7	6	5	6	6	5	6	5	7	6	5	6	5	6				
	Ei 6	7	6	6	6	5	6	7	6	5	6	6	7	6	6	6				
	Si 0	-1	1	0	-1	1	0	-2	0	0	1	0	-2	0	-1	0				
6	Pi 4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4				
	Ei 7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7				
	Si -3	-2	-4	-2	-3	-4	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-3				
7	Pi 6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6				
	Ei 6	5	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6				
	Si 0	1	0	0	0	0	1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0				
8	Pi 5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5				
	Ei 5	6	6	7	5	6	6	5	6	6	6	6	6	7	5	5				
	Si 0	-2	-2	-2	0	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	0	0				
9	Pi 3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3				
	Ei 7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7				
	Si -4	-4	-4	-5	-5	-4	-4	-5	-5	-4	-3	-4	-4	-4	-2	-4				
10	Pi 6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	7	6	5	6				

	Ei	5	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	4	6	6	5
	Si	1	0	2	0	0	2	0	0	-1	-1	0	0	3	0	-1	1	
11	Pi	4	5	5	4	5	4	5	6	5	6	5	6	6	6	5	4	
	Ei	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	
	Si	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	
12	Pi	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	
	Ei	4	4	4	4	5	3	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	
	Si	0	0	-1	1	-1	0	-1	2	3	-1	0	1	1	-2	1	0	
13	Pi	3	2	4	5	2	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	3	
	Ei	5	3	5	3	4	5	4	7	6	4	5	3	4	3	4	5	
	Si	-2	-1	-1	2	-2	-1	1	-5	-3	0	-2	1	-1	1	1	-2	
14	Pi	5	1	2	1	1	6	5	7	7	6	4	6	5	5	3	5	
	Ei	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	5	6	7	7	5	6	
	Si	-1	-6	-4	-6	-5	-1	-1	0	0	0	-1	0	-2	-2	-2	-1	
15	Pi	7	5	6	4	6	5	6	7	5	6	5	4	6	4	6	7	
	Ei	5	5	5	6	5	6	6	5	4	6	5	6	5	6	7	5	
	Si	2	0	1	-2	1	-1	0	2	1	0	0	-2	1	-2	-1	2	
16	Pi	5	2	5	6	4	6	4	5	6	4	7	6	5	5	4	5	
	Ei	6	7	5	7	5	6	4	6	5	6	4	6	7	7	5	6	
	Si	-1	-5	0	-1	-1	0	0	-1	1	-2	3	0	-2	-2	-1	-1	
17	Pi	6	5	6	4	6	4	5	5	5	5	5	4	6	4	5	6	
	Ei	5	6	7	7	7	5	6	7	6	7	6	5	6	7	7	5	
	Si	1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	-3	-2	1	
18	Pi	4	6	4	6	5	4	6	7	6	5	6	4	6	5	6	4	
	Ei	6	6	7	6	6	6	6	5	6	7	5	6	7	6	7	6	
	Si	-2	0	-3	0	-1	-3	0	2	0	-2	1	-2	-1	-1	-1	-2	
19	Pi	6	5	4	6	4	5	6	4	5	5	6	5	6	5	6	5	
	Ei	7	5	6	6	5	6	7	4	6	7	6	5	7	6	4	7	
	Si	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	0	-2	0	1	-1	
20	Pi	6	7	5	6	5	5	4	6	5	6	5	6	5	5	2	6	
	Ei	5	6	6	7	7	7	5	5	6	6	6	6	6	7	5	5	
	Si	1	1	-1	-1	-2	-2	-1	1	-1	0	-1	0	-1	-2	-3	1	
21	Pi	6	5	6	2	4	6	4	6	4	6	5	4	6	4	5	6	
	Ei	5	6	7	7	6	7	6	5	6	7	5	6	6	7	7	5	

	Si	1	-1	-1	-5	-2	-1	-2	1	-2	-1	0	-2	0	-3	-2	1
22	Pi	7	6	5	5	5	4	6	4	6	5	6	5	6	4	7	7
	Ei	4	6	7	5	4	6	7	6	7	5	5	5	5	5	6	4
	Si	3	0	-2	0	1	-2	-1	-2	-1	0	1	0	1	-1	1	3
23	Pi	4	4	4	5	6	4	6	4	6	4	6	4	6	6	6	4
	Ei	6	7	5	6	6	7	5	6	7	5	6	7	5	6	7	6
	Si	-2	-3	-1	-1	0	-3	1	-2	-1	-1	0	-3	1	0	-1	-2
24	Pi	4	6	2	5	4	6	4	6	4	6	4	6	5	5	5	4
	Ei	4	6	5	6	4	6	7	6	7	6	7	6	7	6	4	4
	Si	0	0	-3	-1	0	0	0	-3	0	-3	0	-3	0	-2	-1	0
25	Pi	4	6	5	6	3	4	6	4	5	6	5	6	4	2	6	4
	Ei	7	7	7	5	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	6	7
	Si	-3	-1	-2	1	-4	-3	-1	-3	-1	0	-1	1	-1	-3	0	-3
26	Pi	6	5	4	2	5	4	6	4	5	7	6	7	5	6	5	6
	Ei	6	5	6	6	6	7	5	4	5	4	6	7	5	6	6	6
	Si	0	0	-2	-4	-1	-3	1	0	0	3	0	0	0	0	-1	0
27	Pi	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	7	5	5
	Ei	6	7	6	6	5	6	7	6	7	5	6	7	5	6	4	6
	Si	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	-2	1	1	1	-1
28	Pi	5	6	5	6	5	4	6	5	6	5	6	7	5	6	5	5
	Ei	4	5	6	7	6	5	4	6	5	6	7	7	6	7	5	4
	Si	1	1	-1	-1	-1	-1	2	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	0	1
29	Pi	6	5	6	4	6	4	6	4	6	5	5	5	5	7	5	6
	Ei	6	6	7	7	7	5	7	7	6	7	5	5	6	7	6	6
	Si	0	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-3	0	-2	0	0	-1	0	-1	0
30	Pi	6	4	6	4	5	6	6	5	5	5	5	4	6	4	5	6
	Ei	6	5	6	6	7	6	5	6	7	6	5	6	5	6	5	6
	Si	0	-1	0	-2	-2	0	1	-1	-2	-1	0	-2	1	-2	0	0
31	Pi	2	4	5	4	4	4	6	3	5	7	6	6	5	6	4	2
	Ei	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	5	7	6	7	6
	Si	-4	-2	-1	-2	-1	-2	0	-3	-1	0	-1	1	-2	0	-3	-4
32	Pi	5	4	7	6	6	4	5	6	6	6	5	5	4	6	6	5
	Ei	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	5	5	7	6	7	7
	Si	-2	-3	1	0	1	-3	-2	-1	-1	-1	0	0	-3	0	-1	-2

33	Pi	7	6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7
	Ei	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	5	4	7	6	6	7	6	6	6	7	7
	Si	0	-1	-1	0	0	-1	0	-2	-2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pi	7	5	6	7	5	6	4	6	5	6	4	6	4	6	6	5	7	6	6	6	5	7
34	Ei	6	7	7	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
	Si	1	-2	-1	1	0	0	-2	0	-1	-1	-2	0	-2	0	-2	0	-2	0	-2	0	-2	1
	Pi	7	6	7	7	5	7	7	7	7	3	3	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7
35	Ei	7	5	7	4	7	7	7	7	7	7	6	6	5	4	6	6	7	6	6	6	7	7
	Si	0	1	0	3	-2	0	0	0	0	-4	-3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	0	0
	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	Ei	6	7	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7
	Si	0	-1	0	0	1	1	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1
	Pi	4	4	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	Ei	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-3	-3	-2	-2	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	Ei	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pi	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	5
39	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-2	0	-2	-2
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	0	0	0	0	0	0	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
	Pi	5	6	4	5	6	5	4	4	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
41	Ei	5	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5
	Si	0	-1	-3	-2	0	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7
42	Ei	6	7	7	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
	Si	1	0	0	1	2	2	-1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0
	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4
43	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-1	0
44	Pi	7	7	5	6	5	7	6	5	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7

	Si	-4	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-3	-3	-5	-3	-3	-3	-3
56	Pi	6	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	3	5	4	4	2
	Ei	5	6	5	7	5	6	7	6	6	5	5	7	7	6	5	7
	Si	1	-1	0	-2	0	-1	-3	-2	4	-3	-2	-4	-2	-2	-1	-5
57	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Ei	7	5	6	6	6	5	6	6	5	7	5	6	5	6	5	6
	Si	0	2	1	1	1	2	1	1	2	0	2	1	2	1	2	1
58	Pi	3	4	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	4	4	4	4
	Ei	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	4
	Si	-3	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-2	-3	0	-2
59	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	3	-2
60	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	5	5
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	-2	-2
61	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	5	5
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	-2	-2
62	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6
	Ei	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6
	Si	0	0	0	0	1	1	1	1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0
63	Pi	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	4	2	2	4	4
	Ei	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7
	Si	-2	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-5	-1	-3	-4	-4	-2	-3
64	Pi	6	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
	Ei	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6
	Si	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-2
65	Pi	7	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6
	Ei	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5
	Si	1	0	-1	-1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1
66	Pi	5	5	5	5	6	5	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7
	Ei	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5
	Si	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	1	2	2	1	1	0	2	2	2

67	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	
	Ei	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
	Si	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-3	0
68	Pi	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	Ei	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	Si	0	-1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
69	Pi	6	6	7	6	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	0	-1	-2	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
70	Pi	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	0	0	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-2	0	-2	0
71	Pi	7	5	5	6	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	-2	-2	-1	-1	0	-2	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1
72	Pi	7	5	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	-2	0	0	0	0	0	-2	-2	0	0	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-6	-3
73	Pi	6	6	4	5	5	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-4
74	Pi	6	6	5	5	7	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-2	-2	0	-1	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1
75	Pi	5	5	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	Ei	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	1	1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	0
76	Pi	7	7	6	7	7	7	6	6	5	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Ei	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Si	1	1	-1	0	0	0	0	0	-1	-2	0	0	-1	-2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
77	Pi	3	7	4	6	4	7	6	3	7	3	7	3	7	3	7	4	6	3	7	7	7	7	7	
	Ei	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	Si	-4	0	-3	-1	-3	2	-1	-3	2	-1	-4	0	-1	0	-3	-1	0	-3	-1	0	-3	-1	-1	-4
78	Pi	6	5	4	7	4	5	6	6	5	5	6	5	5	6	7	6	7	6	5	5	6	7	5	

	Si	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	
90	Pi	5	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	
	Ei	5	6	7	6	5	5	7	6	5	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	
	Si	0	0	-1	-1	0	2	1	-1	0	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	-2	-1	-1
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
91	Ei	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
	Si	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
	Pi	5	7	7	7	7	7	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	4	7	7	7
92	Ei	7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	2	2	2	3	3	1	-1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-1	0	3	3
	Pi	6	6	3	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
93	Ei	5	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7
	Si	1	0	-4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1
	Pi	4	4	6	5	6	7	7	7	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
94	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-3	-3	-1	-2	-1	0	0	0	-2	-4	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-6	-6
	Pi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	4	3
95	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-3	-4
	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
96	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
97	Ei	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	3	6	6
	Si	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4	1	1
	Pi	7	6	6	7	7	7	4	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	5	7	7	6
98	Ei	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
	Si	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-3	-1	0	-5	-2	1	0	1	0	1	-1	-2	1	0	-1
	Pi	7	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	4	4	7
99	Ei	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	0	-2	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-3	-3	0	0	0	-1	0	-3	-3	0
100	Pi	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	4	4	2
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	-1	-5	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-5	-3	-3	-5

101	Pi	6	5	4	5	4	4	4	7	7	5	4	4	3	5	3	3
	Ei	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	6	3	5	3	3
	Si	2	1	-1	0	-1	-1	2	2	0	0	0	-2	0	0	0	0
102	Pi	6	6	6	6	6	6	7	7	7	5	6	6	2	4	4	2
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	-5	-3	-3	-5	-3
103	Pi	4	4	6	7	5	6	5	6	4	4	5	7	2	3	2	3
	Ei	3	4	6	6	5	5	5	1	4	4	7	7	4	4	7	6
	Si	1	0	0	1	0	1	0	5	0	-3	-2	0	-2	-1	-5	-3
104	Pi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7
	Si	-2	-2	-2	-2	-2	-2	4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
105	Pi	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6	5	2	3	5	1	2
	Ei	7	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	6
	Si	-1	-1	-1	-1	-2	-2	4	0	-1	-1	-2	-5	-4	-2	-5	-5

22	Si	1	0	1	0	1	0	0	-1	-1	-2	-3	-1	-1	0	-2	1	-0.563	25	-0.141	-2	0	-3	-1.667	15	-0.250
	Pi	7	5	2	4	6	4	6	5	6	7	7	5	6	4	6	7				6	5	6			
	Ei	7	6	5	5	4	5	4	6	7	6	7	5	6	7	6	7				5	5	6			
23	Si	0	-1	-3	-1	1	-1	2	-1	-1	1	0	0	0	-3	0	0	-0.438	20	-0.088	1	0	0	0.333	20	0.067
	Pi	5	4	6	5	4	5	7	6	7	6	7	6	5	6	5	6				5	4	4			
	Ei	7	6	5	5	4	6	7	5	6	7	6	7	5	7	5	5				6	7	5			
24	Si	-2	1	0	0	-1	0	1	1	-1	1	-1	1	0	-1	0	1	-0.188	50	-0.094	-1	-3	-1	-1.667	25	-0.417
	Pi	5	6	6	6	5	5	4	6	5	4	6	4	6	5	4	4				6	4	6			
	Ei	6	5	4	6	6	7	7	5	6	4	6	7	6	7	6	4				5	4	6			
25	Si	-1	1	2	0	-1	-2	-2	-1	0	1	-2	-1	-2	-1	0	0	-0.625	25	-0.156	1	0	0	0.333	20	0.067
	Pi	4	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	6	5	6	6	6				5	5	5			
	Ei	4	5	4	5	6	4	6	7	5	6	4	6	5	5	6	6				7	7	7			
26	Si	0	1	1	1	-1	2	-1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0.250	25	0.063	-2	-2	-2	-2.000	10	-0.200
	Pi	4	6	5	6	4	5	6	2	6	5	6	4	6	4	5	6				5	4	7			
	Ei	5	7	5	6	4	5	6	7	5	6	4	6	7	5	6	6				7	6	7			
27	Si	-1	0	0	0	0	0	0	-5	1	-1	2	-2	-1	-1	0	0	-0.625	25	-0.156	-2	-2	0	-1.333	30	-0.400
	Pi	7	7	5	6	6	5	5	4	5	4	6	4	6	4	6	5	6				6	6	7		
	Ei	5	7	5	6	4	5	6	7	5	4	6	4	6	5	5	5				4	6	7			
28	Si	2	0	0	0	2	0	-1	-2	-1	1	-2	2	-2	1	0	1	0.063	20	0.013	2	0	0	0.667	25	0.167
	Pi	2	4	6	4	6	5	6	7	7	5	6	4	5	6	5	6					5	6	4		
	Ei	6	5	5	6	4	6	5	6	7	5	6	5	6	4	6	5					6	5	6		
29	Si	-4	-1	1	-2	2	-1	1	0	0	0	0	-1	-1	2	-1	1	-0.188	15	-0.028	-1	1	-2	-0.667	30	-0.200
	Pi	6	6	6	5	6	5	6	4	6	5	6	6	5	5	6	6					7	2	6		
	Ei	6	7	5	7	6	5	4	6	7	6	4	5	1	5	6	4				6	4	5			
30	Si	0	-1	1	-2	0	0	2	-2	-1	-1	2	1	4	0	-1	2	0.250	10	0.025	1	-2	1	0.000	20	0.000
	Pi	6	5	6	5	6	5	6	4	7	5	7	6	6	5	6	7				5	5	5			
	Ei	5	4	5	6	4	6	7	5	6	5	6	4	6	5	5	6					4	6	4		
31	Si	1	1	1	-1	2	-1	-1	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0.438	15	0.066	1	-1	1	0.333	35	0.117
	Pi	5	5	7	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	6	5	7					6	4	2		
	Ei	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6					7	5	7		
32	Si	-2	-2	1	-2	-2	-1	-1	-2	-3	-1	-1	-1	-1	0	-2	1	-1.250	10	-0.125	-1	-1	-5	-2.333	30	-0.700
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6					6	6	6		
	Ei	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6					6	5	6		
	Si	0	1	0	0	1	0	1	0	0	-1	0	-1	0	1	0	0	0.188	15	0.028	0	1	0	0.333	30	0.100

	Si	1	-1	-1	-5	-2	-1	-2	1	-2	-1.333	25	-0.333	-1	0	-2	-1.000	20	-0.200	0	-3	-2	1	-1.000	15	-0.150
22	Pi	7	6	5	5	4	4	6	4	6				5	6	5				6	4	7	7			
	Ei	4	6	7	5	4	6	7	6	7				5	5	5				5	5	6	4			
	Si	3	0	-2	0	1	-2	-1	-2	-1	-0.444	20	-0.089	0	1	0	0.333	20	0.067	1	-1	1	3	1.000	20	0.200
23	Pi	4	4	4	5	6	4	6	4	6				4	6	4				6	6	6	4			
	Ei	6	7	5	6	6	7	5	6	7				5	6	7				5	6	7	6			
	Si	-2	-3	-1	-1	0	-3	1	-2	-1	-1.333	15	-0.200	-1	0	-3	-1.333	5	-0.067	1	0	-1	-2	-0.500	5	-0.025
24	Pi	4	6	2	5	4	6	4	6	4				6	4	6				5	5	5	4			
	Ei	4	6	5	6	4	6	7	6	7				6	7	6				7	6	4	4			
	Si	0	0	-3	-1	0	0	-3	0	-3	-1.111	20	-0.222	0	-3	0	-1.000	30	-0.300	-2	-1	1	0	-0.500	5	-0.025
25	Pi	4	6	5	6	3	4	6	4	5				6	5	6				4	2	6	4			
	Ei	7	7	7	5	7	7	7	7	6				6	6	5				5	5	6	7			
	Si	-3	-1	-2	1	-4	-3	-1	-3	-1	-1.889	10	-0.189	0	-1	1	0.000	30	0.000	-1	-3	0	-3	-1.750	25	-0.438
26	Pi	6	5	4	2	5	4	6	4	5				7	6	7				5	6	5	6			
	Ei	6	5	6	6	6	7	5	4	5				4	6	7				5	6	6	6			
	Si	0	0	-2	-4	-1	-3	1	0	0	-1.000	15	-0.150	3	0	0	1.000	20	0.200	0	0	-1	0	-0.250	10	-0.025
27	Pi	5	6	5	6	5	6	6	6	6				5	5	5				6	7	5	5			
	Ei	6	7	6	6	5	6	7	6	7				5	6	7				5	6	4	6			
	Si	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-0.556	15	-0.083	0	-1	-2	-1.000	20	-0.200	1	1	1	-1	0.500	20	0.100
28	Pi	5	6	5	6	5	4	6	5	6				5	6	7				5	6	5	5			
	Ei	4	5	6	7	6	5	4	6	5				6	7	7				6	7	5	4			
	Si	1	1	-1	-1	-1	-1	2	-1	1	0.000	15	0.000	-1	-1	0	-0.667	25	-0.167	-1	-1	0	1	-0.250	15	-0.038
29	Pi	6	5	6	4	6	4	6	4	6				5	5	5				5	7	5	6			
	Ei	6	6	7	7	7	5	7	7	6				7	5	5				6	7	6	6			
	Si	0	-1	-1	-3	-1	-1	-3	0	-3	-1.222	20	-0.244	-2	0	0	-0.667	30	-0.200	-1	0	-1	0	-0.500	20	-0.100
30	Pi	6	4	6	4	5	6	6	5	5				5	5	4				6	4	5	6			
	Ei	6	5	6	6	7	6	5	6	7				6	5	6				5	6	5	6			
	Si	0	-1	0	-2	0	1	-1	-2	0	-0.778	15	-0.117	-1	0	-2	-1.000	25	-0.250	1	-2	0	0	-0.250	10	-0.025
31	Pi	2	4	5	4	4	4	6	3	5				7	6	6				5	6	4	2			
	Ei	6	6	6	6	5	6	6	6	6				7	7	5				7	6	7	6			
	Si	-4	-2	-1	-2	-1	-2	0	-3	-1	-1.778	10	-0.178	0	-1	1	0.000	40	0.000	-2	0	-3	-4	-2.250	10	-0.225
32	Pi	5	4	7	6	6	4	5	6	6				6	5	5				4	6	6	5			
	Ei	7	7	6	6	5	7	7	7	7				7	5	5				7	6	7	7			
	Si	-2	-3	1	0	1	-3	-2	-1	-1	-1.111	15	-0.167	-1	0	0	-0.333	25	-0.083	-3	0	-1	-2	-1.500	15	-0.225

	Si	-4	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-2.222	15	-0.333	-3	-3	-5	-3.667	10	-0.367	-3	-3	-3	-3.000	10	-0.300	
56	Pi	6	5	5	5	4	5	4	4	2				2	3	3				5	4	4	2			
	Ei	5	6	5	7	6	6	7	6	6				5	5	7				7	6	5	7			
57	Si	1	-1	0	-2	-3	-2	-4	-4	-1.333	10	-0.133	-3	-2	-4	-3.000	20	-0.600	-2	-2	-1	-5	-2.500	10	-0.250	
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7				7	7	7				7	7	7	7			
58	Ei	7	5	6	6	5	6	6	5	6				7	5	6				5	6	5	6			
	Si	0	2	1	1	2	1	1	2	1.222	20	0.244	0	2	1	1.000	20	0.200	2	1	2	1	1.500	20	0.300	
59	Pi	3	4	5	6	5	6	5	6	6				6	6	5				4	4	4	4			
	Ei	6	7	7	7	7	6	6	6	6				7	7	7				6	7	4	6			
60	Si	-3	-3	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1.556	20	-0.311	-1	-1	-2	-1.333	10	-0.133	-2	-3	0	-2	-1.750	10	-0.175	
	Pi	7	7	7	7	7	7	7	7	7				7	6	6				6	6	6	5			
61	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7				7	7	7				7	7	3	7			
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000	10	0.000	0	-1	-1	-0.667	30	-0.200	-1	-1	3	-2	-0.250	15	-0.038	
62	Pi	6	6	6	6	6	6	6	7	6				7	7	6				6	7	5	5			
	Ei	7	7	7	7	7	7	7	7	7				7	7	7				7	7	7	7			
63	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0.889	15	-0.133	0	0	-1	-0.333	20	-0.067	-1	0	-2	-2	-1.250	15	-0.188	
	Pi	6	6	6	6	6	6	6	5	6				6	6	6				6	7	5	6			
64	Ei	6	6	6	6	6	6	6	6	6				6	6	7				6	6	6	6			
	Si	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0.333	15	0.050	0	0	-1	-0.333	10	-0.033	-1	-1	0	-0.750	15	-0.113	
65	Pi	5	2	2	2	2	2	2	2	2				2	6	4				2	2	4	4			
	Ei	7	6	6	6	6	6	6	7	7				7	7	7				6	6	6	7			
66	Si	-2	-4	-4	-4	-4	-4	-4	-5	-3.889	20	-0.778	-5	-1	-3	-3.000	30	-0.900	-4	-4	-2	-3	-3.250	10	-0.325	
	Pi	6	4	4	5	5	5	5	4	4				5	5	5				5	5	5	4			
67	Ei	6	6	6	6	6	6	6	6	5				6	6	6				5	5	6	6			
	Si	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1.111	15	-0.167	-1	-1	-1	-1.000	20	-0.200	0	0	-1	-2	-0.750	15	-0.113	
68	Pi	7	6	5	5	5	6	5	6	6				5	6	6				6	6	5	6			
	Ei	6	6	6	6	6	6	5	5	5				5	6	6				6	5	5	5			
69	Si	1	0	-1	-1	0	0	1	1	0.000	25	0.000	0	0	0	0.000	25	0.000	0	0	1	0	1	0.500	10	0.050
	Pi	5	5	5	6	6	6	6	7	7				7	7	7				6	7	7	7			
70	Ei	6	6	6	6	6	6	6	5	5				5	6	6				6	5	5	5			
	Si	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	1	2	-0.111	20	-0.022	2	1	1	1.333	20	0.267	0	2	2	2	1.500	20	0.300

Tabel L7.3

Perhitungan Skor Servqual Harapan Mahasiswa (Gap 1)

Ket.	NO	TANGIBEL																Ski	Bobot	SQI	RELIABILITY			Ski	Bobot	SQI
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				17	18	19			
	1	3	2	5	4	7	6	5	7	6	5	6	3	4	5	4	4.938	15	0.741	4	4	1	3.000	20	0.600	
	2	3	3	5	7	5	6	6	5	5	6	5	3	5	5	5	4.938	15	0.741	5	5	6	5.333	30	1.600	
	3	4	3	5	2	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3.875	10	0.388	6	4	2	4.000	20	0.800	
	4	3	4	2	4	5	6	4	2	3	4	5	3	4	3	3	3.625	15	0.544	4	5	3	4.000	35	1.400	
	5	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6.500	20	1.300	7	6	7	6.667	30	2.000	
	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6.750	15	1.013	7	6	6	6.333	20	1.267	
	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6.750	20	1.350	7	6	5	6.000	30	1.800	
	8	6	5	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	5	5.000	20	1.000	5	5	5	5.000	30	1.500	
	9	7	6	6	6	5	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6.063	20	1.213	6	6	6	6.000	25	1.500	
	10	6	5	4	6	5	6	6	6	7	6	7	6	5	6	6	5.813	15	0.872	5	6	6	5.667	25	1.417	
	11	7	6	7	7	2	6	7	5	6	7	7	6	6	7	6	6.188	20	1.238	6	7	5	6.000	30	1.800	
	12	5	3	4	5	4	4	6	5	4	4	5	4	4	3	5	4.313	10	0.431	5	4	3	4.000	20	0.800	
	13	5	4	3	5	4	6	7	5	5	4	6	3	5	3	4.563	20	0.913	4	5	4	4.333	20	0.867		
	14	7	7	6	7	7	7	7	7	5	6	5	6	5	4	5	6.125	10	0.613	7	6	5	6.000	25	1.500	
	15	6	5	4	7	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6.125	20	1.225	5	4	5	4.667	20	0.933	
	16	6	6	5	6	7	6	5	6	6	5	6	7	6	7	6.063	30	1.819	5	6	7	6.000	40	2.400		
	17	7	6	5	6	4	6	5	4	6	7	6	5	6	7	5.688	15	0.853	6	7	6	6.333	20	1.267		
	18	7	6	5	5	4	6	7	7	6	7	5	6	7	6	6.000	10	0.600	7	7	6	6.667	20	1.333		
	19	6	6	7	6	7	6	7	7	6	4	7	0	4	7	5.688	25	1.422	7	5	6	6.000	30	1.800		
	20	5	7	6	4	6	5	6	4	5	5	6	6	7	5	5.625	10	0.563	6	7	6	6.333	25	1.583		
	21	5	7	6	7	5	6	6	6	7	7	7	5	6	6	5	6.125	25	1.531	6	6	7	6.333	15	0.950	
	22	7	6	5	5	5	4	6	7	6	7	5	6	7	6	7	5.875	20	1.175	5	5	6	5.333	20	1.067	
	23	7	6	5	5	4	6	7	5	6	7	6	7	5	7	5	5.813	50	2.906	6	7	5	6.000	25	1.500	
	24	6	5	4	6	6	7	7	5	6	4	6	7	6	7	6	4.750	25	1.438	5	4	6	5.000	20	1.000	
	25	4	5	4	5	6	4	6	7	5	6	4	6	5	5	6	5.188	25	1.297	7	7	7	7.000	10	0.700	
	26	5	7	5	6	4	5	6	7	5	6	4	6	7	5	6	5.625	25	1.406	7	6	7	6.667	30	2.000	
	27	5	7	5	6	4	5	6	7	5	4	6	4	6	5	5	5.313	20	1.063	4	6	7	5.667	25	1.417	

Tabel L7.3 (lanjutan)
Perhitungan Skor Servqual Harapan Mahasiswa (Gap 1)

KET	RESPONSIVENESS																Ski	Bobot	SQI	ASSURANCE			Ski	Bobot	SQI	EMPATY			Ski	Bobot	SQI
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35															
1	2	5	7	7	2	3	7	6	7	5.111	20	1.022	7	6	2	5.000	25	1.250	2	7	6	2	4.250	20	0.850						
2	6	6	3	5	5	6	6	6	6	5.333	15	0.800	6	6	6	6.000	25	1.500	6	5	5	6	5.500	15	0.825						
3	2	6	4	4	5	2	6	2	3	3.778	20	0.756	7	5	3	5.000	30	1.500	4	4	5	2	3.750	20	0.750						
4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4.000	15	0.600	4	5	4	4.333	25	1.083	5	5	3	4	4.250	10	0.425						
5	6	7	6	6	6	5	6	7	6	6.111	10	0.611	5	6	6	5.667	30	1.700	7	6	6	6	6.250	10	0.625						
6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6.889	15	1.033	7	7	7	7.000	25	1.750	7	7	7	7	7.000	25	1.750						
7	6	5	6	6	6	7	6	7	7	6.222	15	0.933	6	7	6	6.333	30	1.900	7	6	7	6	6.500	5	0.325						
8	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5.778	10	0.578	6	6	6	6.000	30	1.800	6	7	5	5	5.750	10	0.575						
9	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6.778	15	1.017	6	6	7	6.333	25	1.583	7	7	6	7	6.750	15	1.013						
10	5	6	5	6	6	5	6	6	7	5.778	15	0.867	6	6	6	6.000	30	1.800	4	6	6	5	5.250	15	0.788						
11	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5.444	10	0.544	6	5	6	5.667	30	1.700	6	5	6	5	5.500	10	0.550						
12	4	4	4	4	5	3	5	2	2	3.667	10	0.367	5	4	4	4.333	50	2.167	4	4	4	4	4.000	10	0.400						
13	5	3	5	3	4	5	4	7	6	4.667	20	0.933	4	5	3	4.000	25	1.000	4	3	4	5	4.000	15	0.600						
14	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6.556	25	1.639	6	5	6	5.667	30	1.700	7	7	5	6	6.250	10	0.625						
15	5	5	5	6	5	6	6	5	4	5.222	20	1.044	6	5	6	5.667	20	1.133	5	6	7	5	5.750	20	1.150						
16	6	7	5	7	5	6	4	6	5	5.667	10	0.567	6	4	6	5.333	10	0.533	7	7	5	6	6.250	10	0.625						
17	5	6	7	7	7	5	6	7	6	6.222	20	1.244	7	6	5	6.000	25	1.500	6	7	7	5	6.250	20	1.250						
18	6	6	7	6	6	7	6	5	6	6.111	20	1.222	7	5	6	6.000	35	2.100	7	6	7	6	6.500	15	0.975						
19	7	5	6	6	5	6	7	4	6	5.778	15	0.867	7	6	5	6.000	20	1.200	7	6	4	7	6.000	10	0.600						
20	5	6	6	7	7	5	5	6	6	6.000	20	1.200	6	6	6	6.000	30	1.800	6	7	5	5	5.750	15	0.863						
21	5	6	7	7	6	7	6	5	6	6.111	25	1.528	7	5	6	6.000	20	1.200	6	7	7	5	6.250	15	0.938						
22	4	6	7	5	4	6	7	6	7	5.778	20	1.156	5	5	5	5.000	20	1.000	5	5	6	4	5.000	20	1.000						
23	6	7	5	6	6	7	5	6	7	6.111	15	0.917	5	6	7	6.000	5	0.300	5	6	7	6	6.000	5	0.300						
24	4	6	5	6	4	6	7	6	7	5.667	20	1.133	6	7	6	6.333	30	1.900	7	6	4	4	5.250	5	0.263						
25	7	7	7	5	7	7	7	7	6	6.667	10	0.667	6	6	5	5.667	30	1.700	5	5	6	7	5.750	25	1.438						
26	6	5	6	6	6	7	5	4	5	5.556	15	0.833	4	6	7	5.667	20	1.133	5	6	6	6	5.750	10	0.575						
27	6	7	6	6	5	6	7	6	7	6.222	15	0.933	5	6	7	6.000	20	1.200	5	6	4	6	5.250	20	1.050						
28	4	5	6	7	6	5	4	6	5	5.333	15	0.800	6	7	7	6.667	25	1.667	6	7	5	4	5.500	15	0.825						

29	6	6	7	7	7	5	7	7	6	6.444	20	1.289	7	5	5	5.667	30	1.700	6	7	6	6	6.250	20	1.250
30	6	5	6	7	6	7	5	6	7	6.000	15	0.900	6	5	6	5.667	25	1.417	5	6	5	6	5.500	10	0.550
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5.889	10	0.589	7	7	5	6.333	40	2.533	7	6	7	6	6.500	10	0.650
32	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6.556	15	0.983	7	5	5	5.667	25	1.417	7	6	7	7	6.750	15	1.013
33	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6.778	20	1.356	6	5	4	5.000	30	1.500	7	6	6	7	6.500	20	1.300
34	6	7	7	6	6	5	6	6	6	6.111	15	0.917	7	6	6	6.333	25	1.583	6	6	7	6	6.250	10	0.625
35	7	5	7	4	7	7	7	7	7	6.444	10	0.644	7	6	6	6.333	30	1.900	5	4	6	7	5.500	10	0.550
36	6	7	6	6	5	6	6	6	6	5.889	15	0.883	7	7	6	6.667	20	1.333	7	6	7	7	6.750	20	1.350
37	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6.889	15	1.033	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7.000	20	1.400
38	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6.000	10	0.600	6	6	6	6.000	10	0.600	6	6	6	6	6.000	20	1.200
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	15	1.050	7	7	7	7.000	15	1.050	7	7	6	7	6.750	20	1.350
40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	10	0.700	7	7	7	7.000	15	1.050	7	7	7	7	7.000	10	0.700
41	5	7	7	7	6	7	6	7	6	6.444	20	1.289	7	7	6	6.667	20	1.333	7	7	7	5	6.500	30	1.950
42	6	7	7	6	5	6	5	6	6	5.889	19	1.119	5	6	6	5.667	23	1.303	6	7	7	7	6.750	20	1.350
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	5	6.333	20	1.267	7	7	5	4	5.750	20	1.150
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	10	0.700	7	7	7	7.000	30	2.100	7	7	7	7	7.000	10	0.700
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7.000	20	1.400
46	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7.000	10	0.700
47	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5.778	10	0.578	6	5	5	5.333	10	0.533	6	6	6	6	6.000	10	0.600
48	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6.667	10	0.667	7	7	7	7.000	15	1.050	6	7	6	7	6.500	15	0.975
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	10	0.700	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7.000	20	1.400
50	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7.000	20	1.400
51	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6.000	20	1.200	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	6	6	6.500	20	1.300
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7.000	25	1.750	7	7	7	7	7.000	15	1.050
53	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6.778	10	0.678	7	7	7	7.000	5	0.350	7	7	7	7	7.000	50	3.500
54	5	6	7	7	6	5	6	6	6	6.000	30	1.800	7	7	6	6.667	15	1.000	7	7	7	7	7.000	20	1.400
55	7	7	5	5	6	7	6	5	5	5.889	15	0.883	6	5	7	6.000	10	0.600	6	5	7	6	6.000	10	0.600
56	5	6	5	7	5	6	7	6	6	5.889	10	0.589	5	5	7	5.667	20	1.133	7	6	5	7	6.250	10	0.625
57	7	5	6	6	6	5	6	6	5	5.778	20	1.156	7	5	6	6.000	20	1.200	5	6	5	6	5.500	20	1.100
58	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6.556	20	1.311	7	7	7	7.000	10	0.700	6	7	4	6	5.750	10	0.575
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	10	0.700	7	7	7	7.000	30	2.100	7	7	3	7	6.000	15	0.900
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	15	1.050	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7.000	15	1.050
61	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	15	1.050	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7.000	15	1.050
62	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5.556	15	0.833	6	6	7	6.333	10	0.633	6	6	6	6	6.000	15	0.900

97	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6.333	20	1.267	6	7	7	7	6.333	20	1.267	3	6	6	6	6	5.250	20	1.050
98	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6.667	20	1.333	20	1.400	7	7	7	7.000	20	1.400	6	7	6	7	6	6.500	10	0.650
99	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6.778	20	1.356	20	1.400	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	7	7	7.000	20	1.400
100	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	15	1.050	15	1.050	7	7	7	7.000	15	1.050	7	7	7	7	7	7.000	15	1.050
101	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4.778	25	1.194	4	6	6	6	5.333	10	0.533	3	5	3	5	3	3.500	15	0.525	
102	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.000	15	1.050	15	1.050	7	7	7	7.000	15	1.050	7	7	7	7	7	7.000	15	1.050
103	3	4	6	6	5	5	5	1	4	4.333	30	1.300	7	7	7	7	7.000	15	1.050	4	4	4	7	6	5.250	20	1.050	
104	7	7	7	7	7	7	1	7	7	6.333	10	0.633	7	7	7	7	7.000	10	0.700	7	7	7	7	7	7.000	10	0.700	
105	7	7	7	7	7	7	2	7	7	6.444	20	1.289	7	7	7	7	7.000	20	1.400	7	7	7	6	7	6.750	10	0.675	

Tabel L7.4

Perhitungan Skor Servqual Manajemen Terhadap Harapan Konsumen (Gap 1)

KET	TANGIBEL										Ski	Bobot	SQI	RELIABILITY			Ski	Bobot	SQI						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				11	12	13				14	15	16	17	18	19
1	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	5	6	5	6.250	25	1.563	7	7	7	7.000	25	1.750

KET	RESPONSIVENESS										Ski	Bobot	SQI	ASSURANCE			Ski	Bobot	SQI	EMPATY			Ski	Bobot	SQI
	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29				30	31	32				33	34	35			
1	7	7	7	4	7	4	5	4	6	5.667	25	1.417	7	7	7	7.000	10	0.700	7	7	7	6	6.750	15	1.013

Tabel L7.5

Rangkuman Seluruh Gap Per Item Pernyataan

No m o r	Variabel Pernyataan	Gap 5	Gap 1	Gap 2		Gap 3			Ga p 4
				Persepsi manajemen	spesifikasi kualitas jasa	Gap	Standar yang ada	penyampaian jasa	
1	Kebersihan ruang perpustakaan	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
2	Pencahayaan ruang perpustakaan	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
3	Kesejukan ruang perpustakaan	Sudah Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
4	Kenyamanan ruang perpustakaan	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
5	Komputer berinternet yang memadai	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
6	Tersedianya komputer pencari buku yang memadai	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
7	Tersedianya "colokan listrik" untuk laptop, dll	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
8	Tersedianya fasilitas hotspot	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
9	Kelengkapan buku-buku perpustakaan	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
10	Ke"up-to-date"an buku-buku perpustakaan	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
11	Kecukupan buku-buku perpustakaan	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Sangat Tidak Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
12	Kerapihan tata letak buku dalam rak	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
13	Kebersihan toilet	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap

14	Kerapihan tata letak kursi & meja	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Agak Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
15	Kapasitas meja dan kursi yang memadai	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
16	Kerapihan penampilan staff	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Agak Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
17	Staff mampu menjaga kebersihan buku-buku perpustakaan	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
18	Staff mampu menyediakan daftar KP, TA yang up to date	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
19	Staff mampu menata buku-buku dengan teratur	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
20	Staff mampu memberikan kunci locker dengan cepat	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
21	Staff mampu memberikan kemudahan peminjaman buku	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
22	Staff mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan cepat	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
23	Staff mampu melayani registrasi peminjaman buku dengan tepat	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Ragu-ragu	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
24	Staff mampu melayani perpanjangan buku dengan cepat	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
25	Staff mampu melayani perpanjangan buku dengan tepat	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Ragu-ragu	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
26	Staff mampu melayani masalah denda dengan cepat	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Agak Penting	tidak ada standar	Ada Gap	tidak ada standar	Konsisten	Ada Gap
27	Staff mampu melayani pengembalian uang denda dengan tepat	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Ragu-ragu	tidak ada standar	Ada Gap	tidak ada standar	Konsisten	Ada Gap
28	Staff tanggap untuk membantu mahasiswa	Belum Memuaskan	Belum Mengetahui	Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
29	Staff ramah melayani mahasiswa	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap

30	Keamanan barang bawaan di dalam loker	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar tulisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Sangat Konsisten	Tidak ada Gap
31	Keamanan barang bawaan di dalam perpustakaan (misal: ditinggal sebentar ke toilet, dll)	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	tidak ada standar	Ada Gap	tidak ada standar	Konsisten	Ada Gap
32	Kemudahan menerima informasi baru tentang perpustakaan	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	tidak ada standar	Ada Gap	tidak ada standar	Sangat Konsisten	Ada Gap
33	Staff memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	tidak ada standar	Ada Gap	tidak ada standar	Sangat Konsisten	Ada Gap
34	Staff bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman)	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Sangat Penting	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Tidak ada Gap	standar lisan dan sangat sudah dikomunikasikan	Konsisten	Tidak ada Gap
35	Staff bersedia menanggapi keluhan mahasiswa	Belum Memuaskan	Sudah Mengetahui	Penting	tidak ada standar	Ada Gap	tidak ada standar	Sangat Konsisten	Ada Gap

LAMPIRAN 3



Tabel-tabel Statistik:

1. Tabel nilai-nilai r Product Moment
2. Tabel Luas Wilayah di Bawah Kurva Normal

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Chandro Maruli Tua Sagala
NRP : 0523145
Judul Tugas Akhir : Usulan Perbaikan Kinerja Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha Bandung Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Perpustakaan Terintegrasi UKM, Bandung)

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

- Identifikasi Masalah di cek lagi
- Persiapan dan pemahaman teori-teori masih kurang
- Cek lagi tata kerapihan penulisan tabel
- Penguasaan statistik yang digunakan perlu ditingkatkan
- Alasan penggunaan servqual dan uji hipotesis tidak dijawab dengan jelas

DATA PENULIS

Nama : Chandro Maruli Tua Sagala
Alamat di Bandung : Jl. Babakan Jeruk 1 No. 23A
Alamat Asal : Jl. Anggrek No. 7 Komplek BTN Jatibarang-Indramayu
No. Handphone : 08170250585
Alamat email : chandro_ti@yahoo.co.id
Pendidikan : SMA Negeri 1 Sliyeg Jatibarang-Indramayu 2002
Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha 2005
Nilai Tugas Akhir : B+
Tanggal USTA : 27 Januari 2010