

**PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN LAYANAN
PRIMA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT.
PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

VENI FITRIA

NIM. 150503027

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

Diajukan Oleh:

VENI FITRIA

NIM. 150503027

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Khatib A. Latief, M.LIS.
NIP. 196502111997031002

Drs. Syukrinur, M.LIS.
NIP. 196801252000031002

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/ Tanggal

Kamis, 28 Juli 2021
28 Zulhijjaah 1443 H

Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua

Drs. Khatib A. Latief, M.Lis
NIP.196502111997031002

Sekretaris

Drs. Syukrinur, M.Lis
NIP. 196801252000031002

Penguji I

Dr. Phil. Abdul Manan, M.Sc., M.A
NIP.197206212003121002

Penguji II

Nazaruddin, S.Ag., S.IP., M. Lis
NIP. 197101101999031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh



Dr. Fauzi Ismail, M.Si.
(NIP. 196805111994021001)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya:

Nama : Veni Fitria
NIM : 150503027
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain ataskarya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 25 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Veni Fitria

NIM. 150503027

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan serta kesempatan sehingga peneliti telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan teladan kepada umat manusia untuk membedakan antara yang hak dan yang batil, agar umat manusia memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayahNya penulis telah menyelesaikan sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna untuk mencapai gelar sarjana (S-1) Ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, dengan judul “Pengaruh Strategi Komunikasi dan Layanan Prima Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”, dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan baik berupa pengarahan, bimbingan, motivasi dan juga bantuan lainnya dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuannya kepada penulis. Rasa terima kasih yang sangat tak terhitung saya tujukan kepada yang tercinta Ibunda Sumarni dan Ayahanda Suwarli yang merawat saya dari dulu hingga sekarang dan berusaha memberikan yang terbaik untuk saya. Keringat yang tercurah untuk bisa memenuhi kebutuhan semasa kuliah, dukungan, untuk

doa yang tidak habis dipanjatkan di masa-masa sulit saya dan untuk dorongan agar penulis bisa menyelesaikan pendidikan dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi. Semoga pintu rahmat dan rahimNya senantiasa dibukakan kepada keduanya, Aamiin. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak penulis Ika Warni, dan Ely Susanti yang selalu menyemangati penulis untuk bisa menyelesaikan semua beban perkuliahan ini, untuk adik penulis Rizki Hariaji dan Kanaya Wardani, yang telah rela mengalah untuk segala hal. Terimakasih karna keluarga saya yang telah menjadi semangat untuk penulis.

Terima kasih juga yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS. selaku penasehat akademik sekaligus sebagai pembimbing I, juga kepada Bapak Drs. Syukrinur, M.LIS. selaku pembimbing II yang sudah senantiasa sabar memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih kepada Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora dan seluruh jajarannya, ucapan terima kasih kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS selaku ketua jurusan dan Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan dan seluruh Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan yang telah membagi ilmu pengetahuan dengan penulis serta kepada seluruh Civitas Akademika Fakultas Adab dan Humaniora yang banyak memberi bantuan kepada Penulis selama proses perkuliahan.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada seluruh mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan khususnya Letting 2015 yang banyak membantu penulis dalam perkuliahan. Terima kasih kepada teman dan sahabat

khususnya Kartika Mulia Sari, Husnatul Hasanah, Rasidah, Intan Rusadi, Erlita dan Titik Sandora yang sudah memberi penulis semangat, dan bantuan dan nasehat dengan ikhlas dan tanpa pamrih dari awal perkuliahan sampai selesainya tugas akhir ini.

Meskipun begitu banyak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis selalu terbuka atas kritik dan saran guna memperbaiki wawasan dan ilmu pengetahuan penulis kedepan. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat besar dan kecil bagi penulis khususnya dan pada pihak lain yang membutuhkan informasi seputar masalah skripsi ini umumnya.

Semoga Allah SWT membalas bantuan dari semua pihak sebagai amal dan ibadah yang tulus dan ikhlas, Amin ya Rabbal'alamin. Permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kata dan penulisan yang menyinggung pihak lain.

Banda Aceh, 26 Juni 2022
Penulis,

Veni Fitria

ABSTRAK

Komunikasi pustakawan dapat dikatakan sebagai interaksi antara pustakawan dengan pemustaka baik secara langsung maupun tidak. Komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka juga membutuhkan strategi yang dapat mendukung terjalannya komunikasi tersebut. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat bagus yang harus diberikan oleh perpustakaan adalah layanan prima. Layanan prima merupakan arti dari kata “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah apakah strategi komunikasi pustakawan dan pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi komunikasi pustakawan dan pelayanan prima terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah adalah 100 orang mahasiswa. Sampel yang diambil berdasarkan *teknik probability sampling; simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam dan penelitian ini adalah dengan menggunakan angket dan dokumentasi dan di analisis dengan rumus *regresi berganda* serta bantuan SPSS versi 20.0. Berdasarkan hasil dari pengolahan data diperoleh nilai “r” sebesar 1.000, nilai tersebut berarti terdapat pengaruh yang sangat kuat strategi komunikasi (X1) dan layanan prima (X2) secara simultan terhadap kepuasan pemustaka (Y). Dari hasil pembuktian hipotesis, diperoleh harga F_{hitung} sebesar 316948.9 dengan harga F_{tabel} 3,94 maka terlihat bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara strategi komunikasi (X1) dan layanan prima (X2) secara simultan terhadap kepuasan pemustaka (Y) di perpustakaan UIN Ar-Raniry

Kata kunci: strategi komunikasi, layanan prima, kepuasan pemustaka.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Komunikasi dan Layanan Prima	15
1. Definisi Komunikasi dan Layanan Prima	15
2. Definisi Layanan Prima	18
C. Kepuasan Pemustaka.....	23
D. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Hipotesis.....	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Validitas dan Reliabilitas	33
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	59

BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel penolong Uji validitas	35
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	35
Tabel 3.3 Tabel penolong Uji Reliabilitas	37
Tabel 3.4 Nilai alternatif jawaban Angket	39
Tabel 3.5 Tabel penolong Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.6 Nilai Koefisien Korelasi Nilai r	42
Tabel 4.1 Nama Dan jumlah Peminjaman.....	49
Tabel 4.2 Jam Pelayanan	49
Tabel 4.3 Tabel Hasil Validitas Data	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.5 Pengaruh strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pemustaka.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji t	54
Tabel 4.7 Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji t	57
Tabel 4.9 Regresi simultan strategi komunikasi dan layanan prima terhadap kepuasan pemustaka	57
Tabel 4.10 Hasil korelasi strategi komunikasi dan layanan prima terhadap kepuasan pemustaka Uji t.....	58
Tabel 4.11 Koefisien Regresi	59
Tabel 4.12 Anova	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing dari Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Fakultas Adab
- Lampiran 3 : Surat telah melaksanakan Penelitian dari perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 4 : Daftar Angket Penelitian
- Lampiran 5 : Hasil Tabulasi Angket
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validias dan Reliabilitas Variabel X1
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validias dan Reliabilitas Variabel X2
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validias dan Reliabilitas Variabel Y
- Lampiran 9 : Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 10 : R tabel
- Lampiran 11 : t tabel
- Lampiran 12 : F tabel
- Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang mengelola informasi yang tugasnya tidak hanya mengumpulkan dan mengorganisasi informasi, tetapi juga menyebarkan informasi tersebut kepada masyarakat secara luas. Penyebaran informasi tersebut hanya akan terjadi bila perpustakaan mengadakan berbagai kegiatan atau layanan yang memungkinkan masyarakat memanfaatkan sumber informasi yang dimiliki perpustakaan.

Menurut Sulistyono-Basuki Perpustakaan adalah sebuah wadah yang merupakan bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual.¹ Kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi jika Perpustakaan dapat memberikan layanan, fasilitas, tata ruang, koleksi dan pustakawan di Perpustakaan tersebut sesuai dengan harapan pemustaka. harapan pemustaka tidak dapat berjalan dengan sesuai dengan keinginan mereka jika tidak didukung dengan komunikasi yang baik dari pustakawan.

Komunikasi didefinisikan oleh Karlfried Knapp, dikutip Tommy Suprpto, bahwa komunikasi merupakan interaksi yang menggunakan sistem simbol linguistik seperti sistem simbol verbal maupun non verbal, di mana sistem tersebut dapat disosialisasikan secara langsung/tatap muka atau melalui media lain

¹ Hartono, *Transformasi Perpustakaan Dalam Ekosistem Digital : Konsep Dasar, Organisasi Informasi, dan Literasi Digital*, (Jakarta Timur : Prenada Media, 2020), 4.

(tulisan, oral, dan visual).² Jika dibawa ke dalam ranah perpustakaan komunikasi pustakawan dapat dikatakan sebagai interaksi antara pustakawan dengan pemustaka baik secara langsung maupun tidak. Komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka juga membutuhkan strategi yang dapat mendukung terjalannya komunikasi tersebut.

Pustakawan harus sebisa mungkin menarik perhatian pemustaka untuk mengetahui apa yang dimiliki dan dapat ditawarkan oleh perpustakaan, misalnya membagikan leaflet, booklet, pameran dan lain-lain.³ Strategi komunikasi ini penting dilaksanakan untuk memberikan pelayanan prima dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi dan kepuasan pemustaka.

Salah satu bentuk pelayanan yang sangat bagus yang harus diberikan oleh perpustakaan adalah layanan prima. Layanan prima merupakan arti dari kata “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Dikatakan terbaik karena sesuai ataupun bahkan melebihi dari standar pelayanan yang telah ditetapkan.⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal tentang prosedur/cara untuk melayani yang diberikan sehubungan dengan jasa.⁵ Sedangkan prima adalah sempurna, sangat baik.⁶ Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan salah satu layanan terbaik yang dapat diterapkan

²Tommy Suprpto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009). 6.

³ Kalarensi Naibaho, *Pustawakan Akademik: Siapakah yang kita maksud ?*, (Jakarta, Media Pustaka: Vol. 19 No. 4 Tahun 2012), 26

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Alex Media Komptundo, 2014), 27

⁵ Antom M Mulyono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Depertamen Pendidikan dan Keudayaan, 2013), 504

⁶ Antom M Mulyono, *Kamus Besar...*, 701

dalam melayani setiap pemustaka dan pelayanan ini dapat memberikan kepuasan pemustaka itu sendiri.

Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh:

- 1) Kinerja pelayanan
- 2) Respon terhadap keinginan pemustaka
- 3) Kompetensi petugas
- 4) Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat
- 5) Kualitas koleksi
- 6) Ketersediaan alat temu kembali
- 7) Waktu Layanan⁷

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah tolak ukur kesenangan pemustaka sebelum dan sesudah menggunakan suatu produk. Dalam ranah perpustakaan kepuasan pemustaka adalah sebuah pernyataan pemustaka mengenai pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka dalam menelusuri informasi, kemudahan menemukan referensi serta komunikasi yang terjalin dengan baik serta adanya feedback antara pemustaka dengan pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Perpustakaan Perguruan Tinggi diselenggarakan dengan tujuan memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Tujuan Khusus didirikannya perpustakaan Perguruan Tinggi adalah:

⁷ Fatmawati A. Karib, *Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung: Studi Kasus Kota Ternate*, (Jurnal, Vol. 11, No.4 Tahun 2013), hal. 3-4

a) Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, b) menyediakan bahan rujukan pada semua tingkat akademis, c) menyediakan ruangan belajar untuk pemustaka, d) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna untuk berbagai jenis pemustaka, e) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan salah satu perpustakaan Perguruan Tinggi yang menyediakan informasi kepada seluruh civitas akademik. Berdasarkan hasil observasi awal, perpustakaan UIN Ar-Raniry sangat sering digunakan oleh pemustaka baik mahasiswa dari perguruan tinggi tersebut dan pemustaka umum yang terdaftar maupun tidak terdaftar sebagai anggota. Adapun alasan pemustaka berkunjung ialah untuk mengerjakan tugas dan menelusuri informasi untuk kebutuhan kuliah dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang pustakawan perpustakaan UIN Ar-Raniry menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dalam melayani pengguna sudah dilakukan dengan dengan baik. Pustakawan dengan senang hati melayani pemustaka dalam berbagai layanan. Pustakawan selalu berupaya memberikan layanan prima kepada setiap pemustaka. Cara berkomunikasi dengan pemustaka juga terjalin dengan baik⁸.

Strategi komunikasi yang dilakukan pustakawan berupa keterbukaan akan semua informasi yang tersedia di perpustakaan seperti informasi tentang koleksi yang tersedia di perpustakaan. Disamping itu juga pustakawan mengadakan pengenalan perpustakaan kepada pemustaka terutama mahasiswa yang baru lulus

⁸ Wawancara dengan pustakawan UIN Ar-Raniry, tanggal 3 Februari 2022

di UIN Ar-Raniry. Pemustaka akan di ajak untuk tour perpustakaan dan pustakawan akan memberikan penjelasan mengenai fungsi dan kelebihan serta teknologi yang sudah digunakan oleh UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Pengenalan perpustakaan ini juga sebagai bentuk promosi perpustakaan kepada khalayak ramai, juga sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada pemustaka agar mendapatkan citra yang positif di kalangan pemustaka.

Seorang pustakawan dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan prima jika sudah memberikan kepuasan kepada pemustakanya. pustakawan juga harus mampu mengajak dan membujuk pemustaka untuk mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan kembali Pelayanan prima yang diberikan oleh perpustakaan UIN Ar-Raniry saat ini sudah memuaskan, baik dari pelayanan sirkulasi, jam buka perpustakaan yang sudah di buka sampai malam hari, peminjaman dan kehandalan dalm melayani pengguna.

Tantangan Perpustakaan UIN Ar-Raniry saat ini adalah memberikan pelayanan yang harus berorientasi kepada pemustaka, memenuhi kebutuhan pengguna seperti koleksi buku untuk penelitian mengingat pemustaka saat ini lebih menyukai hal yang instan seperti mencari buku rujukan bahan kuliah melalui internet. Oleh sebab itu, perlu strategi komunikasi dan pelayanan prima yang harus diterapkan untuk mempertahankan pemustaka dan memperoleh kepuasan pemustaka. Seorang pustakawan harus memahami bahwa pemustaka tak sekedar menggunakan jasa yang diberikan, akan tetapi juga memenuhi berbagai unsur emosi, dan afeksi seperti gaya hidup, jati diri dan cara berkomunikasi. Tujuan dari pelayanan prima pada pemustaka seyogyanya adalah membangun

kesetiaan pemustaka. Sikap bosan dan malasnya seorang pemustaka dapat disebabkan karena kesalahan pustakawan dalam memberikan pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perpustakaan dalam melayani pemustakanya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merasa teritaik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah strategi komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry ?
2. Apakah pelayanan pima yang diberikan oleh pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry ?
3. Apakah strategi komunikasi pustakawan dan pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi pustakawan yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

2. Untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan dalam memberikan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
3. Untuk mengetahui strategi komunikasi pustakawan dan pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis kajian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan pengetahuan ilmu perpustakaan umumnya dan khususnya terkait Pengaruh Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut terkait objek kajian.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis kajian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, di antaranya:

- a. Bagi pengelola perpustakaan, sebagai sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan dalam Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- b. Bagi pemustaka, kajian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan agar terus memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana pelayanan yang

disediakan oleh UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk kepentingan pendidikan.

- c. Bagi penulis, dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, karena penelitian dapat mengaplikasikan konsep dan teori yang sudah diperoleh dalam proses perkuliahan.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam skripsi ini bertujuan untuk memberi keterangan dan gambaran dari judul yang dipilih agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan maksud yang sebenarnya. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Adapun beberapa istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Strategi Komunikasi

Komunikasi juga diartikan proses pertukaran informasi yang biasanya melalui sistem simbol yang berlaku umum. Sedangkan Y. Maryono dan B. Patmi Istiana dalam makna lain menyatakan, *communicare* berarti kesamaan. Maksud kesamaan berarti usaha untuk mencapai kesamaan makna dari orang-orang yang terlibat di dalam proses komunikasi tersebut. Makna yang lebih luas yaitu berbagi atau menyampaikan berita, informasi, dan perasaan kepada orang lain.⁹

⁹ Y. Maryono dan B. Patmi Istiana, *Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Tp: Yudhistira, 2008). 3.

Menurut De Saez strategi komunikasi yang dapat digunakan di pusat informasi adalah strategi komunikasi AIDA (*Awarance, Interest, Decision, Action*). Salah satu teknik komunikasi yang sangat tepat dimiliki pustakawan adalah komunikasi asertif, yaitu kemampuan menerapkan strategi berkomunikasi yang tepat sesuai karakter pemustaka. Menurut Hariyadi, pola komunikasi asertif adalah komunikasi yang “paling sehat” dan efektif; memudahkan pemecahan masalah; mengurangi ‘ledakan emosi’; membutuhkan ‘skills’ dan perubahan pola pikir. Strategi komunikasi efektif menjadi sangat penting mengingat karakter masyarakat Indonesia dengan kecenderungan budaya lisan.

Strategi komunikasi yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka, yang memungkinkan keduanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal yang dilakukan oleh pustakawan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan, sehingga terjadi komunikasi yang baik antara keduanya. mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi.

Devito menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang menjadi indikator strategi

komunikasi interpersonal antara lain: 1). Keterbukaan (*Openness*) 2). Empati, 3). Sikap mendukung Keadilan.¹⁰

2. Layanan prima

Menurut Djunaidi dan mulchan layanan prima adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam membantu kebutuhan pemustaka dengan sikap professional dan mampu memberikan nilai keunggulan dengan sikap kompetitif yang sehat untuk mewujudkan visi universitas sebagai *academic excellent*.¹¹ Sementara itu, menurut Daryanto dan Ismanto layanan prima merupakan upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perpustakaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, sehingga tercapai suatu kepuasan.¹² Menurut Achmad pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, memiliki ciri khas kualitas yang baik.¹³

Adapun layanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan konsep kerja dalam memberikan jasa atau melayani oleh pustakawan terhadap pemustaka dengan memberikan pelayanan terbaik agar dapat memuaskan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

¹⁰ Devito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*, 4th Edition, (Harper dan Row Publisher: Cambridge, 2012). hal. 73.

¹¹ Djunaidi dan Mulca Achmad, *Layanan Prima Sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan*, Artikel, Diakses pada Tanggal 05 Mei 2020, Melalui Situs: [Http://Digilib.Unsri.Ac.Id/Download/Layanan%20prima%20%20sebagai%20%20usaha%20%20pemberdayaan%20%20perpustakaan.Pdf](http://Digilib.Unsri.Ac.Id/Download/Layanan%20prima%20%20sebagai%20%20usaha%20%20pemberdayaan%20%20perpustakaan.Pdf)

¹² Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Medan, 2014), 1.1

¹³ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta; Sagung Seto, 2012, 43.

Banda Aceh. Tjiptono (2013) menyatakan layanan prima meliputi lima dimensi indikator antara lain: Keandalan, Daya tanggap, Jaminan.¹⁴

3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka menurut Caddote, Woodruff & Jenkins dalam Tjiptono adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman memakai produk. Sedangkan menurut Tse & Wilton kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal atau sebelum pembelian kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan. Kotler dalam Surtiawan juga menyebutkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁵

Kepuasan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam mengakses informasi, memperoleh informasi serta kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka adalah: a). Kesesuaian dengan harapan b). Minat berkunjung kembali c).Kesediaan merekomendasikan¹⁶

¹⁴ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013). hal. 65.

¹⁵ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan (Buku Daras)*, (Banda Aceh: Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2017), 262-263

¹⁶ Makmur, Testiani. *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). hal. 34.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Penelitian Pertama dilakukan oleh Muhammad Dalim dengan judul *“Pengaruh Strategi Komunikasi dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Politeknik Negeri Medan”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teori komunikasi dan pelayanan prima terhadap kepuasan pemustaka yang dilakukan oleh pustakawan Politeknik Negeri Medan. Teori yang digunakan adalah teori kepuasan. Menurut Kotler (2014) menyatakan ” Ada dua (2) teori mengenai kepuasan yaitu teori harapan kinerja dan Teori Ketidaccocokan Kognitif. Teori harapan kinerja menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu fungsi dari harapan konsumen dan hasil yang diharapkan. Jika hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, jika hasil yang didapat lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan sangat puas dan jika hasil yang didapatkan tidak seperti apa yang diharapkan, maka konsumen tidak puas. Populasi penelitian adalah seluruh Anggota Perpustakaan Politeknik Negeri Medan yang terdaftar. Jumlah anggota perpustakaan sebanyak 5994 orang. Sampel penelitian didapat dengan menggunakan rumus Slovin dan hasilnya sebanyak 98 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, dokumentasi dan pengamatan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Faktor strategi komunikasi dan pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pemustaka. Hal ini berarti semakin baik strategi komunikasi dan pelayanan prima yang diberikan, akan semakin tinggi kepuasan pemustaka.¹⁷

Penelitian kedua dilakukan oleh Romi Afriansah dengan judul "*Pengaruh Pelayanan Prima dan Komitmen Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*". Pelayanan perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Melalui perpustakaan pengunjung dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan. Kualitas pelayanan yang baik sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan prima dan komitmen pegawai terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu Pelayanan Prima (X1), Komitmen Pegawai (X2) dan Kepuasan Pengunjung sebagai variabel terikat (Y). Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan mengenai pelayanan prima dan komitmen pegawai terhadap kepuasa pengguna perpustakaan.¹⁸

Penelitian ketiga dilakukan oleh Haning Tri Novianti, Lely indah Mindarti, Hermintatik, dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota*

¹⁷ Muhammad Dalim, *Pengaruh Strategi Komunikasi dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Politeknik Negeri Medan*, (Medan: Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2019).

¹⁸ Romi Afriansah, *Pengaruh Pelayanan Prima dan Komitmen Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*, ((Padang: Universitas Negeri Padang, Jurusan Sendratasik Fakultas Bahasa Dan Seni, 2017)

Malang)". Suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) yang dapat terpenuhi. Dengan adanya kualitas pelayanan hal tersebut akan menciptakan suatu kepuasan pemustaka, akan tetapi pentingnya suatu kualitas pelayanan didalam perpustakaan perpustakaan tidak diimbangi dengan sarana prasarana yang baik. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan penyebaran kuisisioner. Jumlah sampel sebesar 80 reponden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara sendiri-sendiri variabel *Assurance* dan *Empathy* dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan variabel *Tangible*, *Reability* dan *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.¹⁹

Persamaan Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah sama-sama peneliti tentang pelayanan Prima dan Kepuasan Pemustaka. sedangkan perbedaannya adalah penelitian sebelumnya tidak meneliti tentang komunikasi pustakawan, pada penelitian ini penulis ingin melakukan penelitian pada 3 varibale yaitu Komunikasi Pustakawan, Pelayanan Prima dan Kepuasan Pemustaka. Penelitian ini penting dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data-data yang dapat memberikan jawaban atas penelitian ini.

¹⁹ Haning Tri Novianti, Lely indah Mindarti, Hermintatik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang*, (Malang: Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya).

B. Komunikasi dan Layanan Prima

1. Definisi Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris “*communication*” secara etimologis kata tersebut berasal dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* yang memiliki makna ‘berbagi’. Istilah komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Para ahli komunikasi sering mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Menurut paradigma Lasswell tersebut menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan)
2. Pesan (mengatakan apa)
3. Media (melalui saluran apa)
4. Komunikan (kepada siapa)
5. Efek (dengan dampak apa)²⁰

²⁰ Daryono, Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan, (Jurnal Perpustakaan RI, Vol. Pustakawan Madya Universitas Bengkulu , Vol. 25 No. 2 Tahun 2018), hal. 26.

a. Ruang Lingkup Komunikasi di Perpustakaan

Perpustakaan sebagai suatu organisasi tentu mempunyai kerangka atau struktur yang menunjukkan adanya pembagian kerja dan hubungan kerja diantara orang-orang atau kelompok pemegang posisi untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Antar bagian pekerjaan di perpustakaan satu sama lain memerlukan hubungan komunikasi untuk menunjang pekerjaannya. Komunikasi di perpustakaan dapat dibagi menjadi dua yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara orang-orang dalam satu kelompok maupun antara orang-orang dari kelompok yang satu dengan kelompok yang lain dalam satu organisasi. Komunikasi internal dibedakan lagi menjadi tiga macam yaitu:

- 1) Komunikasi vertikal, adalah komunikasi dari atas ke bawah, dan dari bawah ke atas secara timbal balik dan biasanya bersifat formal. Komunikasi ini digunakan antara bawahan termasuk pustakawan dengan kepala perpustakaan dan sebaliknya
- 2) Komunikasi horizontal, adalah komunikasi secara mendatar antara pustakawan dengan pustakawan, antara pustakawan dengan staf administrasi maupun antar pustakawan dengan bagian teknisi dan sebagainya dan seringkali berlangsung secara informal.
- 3) Komunikasi diagonal atau komunikasi silang adalah komunikasi antara pimpinan satu bagian dengan pegawai bagian lain. Komunikasi diagonal

misalnya terjadi antara bagian pengolahan dengan bagian layanan atau antara bagian administrasi dengan bagian pengadaan.

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pustakawan dengan perseorangan atau kelompok masyarakat di luar perpustakaan. Komunikasi ini terdiri dua jalur secara timbal balik yaitu komunikasi dari perpustakaan kepada masyarakat dan dari masyarakat kepada perpustakaan. Sebagai contoh komunikasi dengan perseorangan yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka, yaitu ketika memberi konsultasi kepustakawanan, komunikasi sebagai pemandu pameran. Contoh Komunikasi kelompok yaitu bimbingan pemustaka, penyajian dalam seminar, lokakarya. Contoh komunikasi massa adalah dengan berita atau penyiaran melalui surat kabar, radio, dan televisi. Sedangkan contoh komunikasi dengan media seperti pamflet, brosur, spanduk, poster dan sebagainya.²¹

b. Upaya Peningkatan Kemampuan Komunikasi Pustakawan

Upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan kemampuan komunikasi pustakawan dapat dilakukan dengan:

- 1) Melakukan Komunikasi yang Efektif. Untuk meningkatkan komunikasi yang efektif ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yakni peningkatan kemampuan mendengarkan. Kemampuan mendengarkan merupakan kemampuan untuk memahami perasaan, keinginan, orang lain, baik untuk komunikasi antar pustakawan dengan atasan, antar pustakawan dengan pustakawan maupun komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Untuk keberhasilannya, setiap pustakawan harus belajar atau

²¹ *Ibid*, hal. 27

menyiapkan diri mampu mendengarkan ide dan masalah orang lain dengan baik dan tulus. Syarat seorang pustakawan mempunyai kemampuan mendengarkan, yakni mampu mengungkapkan keinginan pemustaka dalam memberi pelayanan, mampu memahami pandangan seseorang, tingkah laku, dan perasaan, mampu menyerap informasi sebagai bahan membuat keputusan, mampu menangkap umpan balik tentang penampilan diri seseorang.

- 2) Peningkatan Kemampuan Berkomunikasi dengan Pemustaka. Kemampuan berkomunikasi secara efektif dan efisien bagi pustakawan sangat penting. Berkomunikasi dengan pemustaka melibatkan interaksi sosial yang kompleks, baik verbal maupun nonverbal. Misalnya kemampuan mengkomunikasikan bagaimana menelusur informasi dengan komputer, dapat menemukan lokasi buku dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, dalam hal ini, seorang pustakawan harus mampu berkomunikasi secara verbal dan nonverbal. Peningkatan komunikasi nonverbal atau bahasa isyarat adalah pandangan mata, anggukan kepala, ekspresi wajah, gerakan tangan, dan cara berpakaian. Perlu dipahami bahwa pandangan mata, senyum, dan anggukan kepala, dapat membuat komunikasi terasa lebih baik. Demikian pula pembicaraan kita akan terasa lebih akrab dan bermakna apabila dalam berkomunikasi saling tatap muka. Tetapi sebaliknya, jika kita berkomunikasi tanpa ekspresi wajah, tanpa senyum

maka dalam waktu singkat komunikasi kita akan terhenti dan bisa menimbulkan mis komunikasi.²²

2. Definisi Pelayanan Prima

Layanan prima adalah suatu upaya organisasi yang bergerak di bidang jasa untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian organisasi kepada pelanggan. Menurut UUD RI No. 43 tahun 2007 BAB V pasal 14 bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Untuk mewujudkan pelayanan prima ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu unsur-unsur dalam konsep pelayanan prima dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima. Adapun unsur-unsur yang dimaksud adalah: a) kecepatan, b) ketepatan, c) keramahan dan d) kenyamanan. Keempat unsur ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi.

Ada 6 unsur yang menjadi konsep dasar pelayanan prima yang disebut dengan 6A, yaitu:

1. *Ability* (Kemampuan)
2. *Attitude* (Sikap)
3. *Appearance* (Penampilan)
4. *Attention* (Perhatian)
5. *Action* (Tindakan)
6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Disamping unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam menjalankan layanan prima terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan prima, yaitu:

²² *Ibid*, hal. 28

- a) Faktor Kesadaran
- b) Faktor Aturan
- c) Faktor Organisasi
- d) Faktor Keterampilan dan Kemampuan
- e) Faktor Sarana Pelayanan

a. Tujuan Pelayanan Prima

Pada dasarnya layanan prima bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku yang telah ditetapkan oleh suatu perpustakaan.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:²³

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.

Sedangkan tujuan pemberian pelayanan prima di perpustakaan menurut Zul Akli adalah:²⁴

²³ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, “*Layanan Prima sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan*”, Artikel diakses pada tanggal 30 Mei 2022 dari [http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato Ilmiah Zul Akli%28Final%29.pdf](http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato%20Ilmiah%20Zul%20Akli%28Final%29.pdf)

²⁴ Zul Akli, “*Strategi Pemberdayaan Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan*”, Artikel di akses pada 29 Mei 2022 dari [http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato Ilmiah Zul akli%28Final%29..pdf](http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato%20Ilmiah%20Zul%20akli%28Final%29..pdf)

- a. Memuaskan kebutuhan pemustaka.
- b. Meningkatkan loyalitas pemustaka
- c. Meningkatkan penjualan produk dan jasa
- d. Meningkatkan jumlah pemustaka.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono tujuan pelayanan prima ialah untuk:

- a. Mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan.
- b. Mengelola ekspektasi pelanggan.
- c. Mengelola bukti kualitas layanan.
- d. Mendidik konsumen tentang layanan.
- e. Menumbuhkembangkan budaya kualitas.
- f. Menciptakan *automating quality*.
- g. Menindaklanjuti layanan
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.²⁵

Berdasarkan tujuan yang telah disebutkan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan pelayanan prima di perpustakaan secara garis besar adalah memberikan kepuasan kepada pemustaka, meningkatkan loyalitas pemustaka, serta mempertahankan pemustaka agar tidak beralih.

b. Layanan Prima di Perpustakaan

Setelah memahami berbagai konsep dan dimensi kualitas tentang pelayanan prima yang telah dijabarkan di atas, hal-hal yang patut diperhatikan dalam pelayanan prima di perpustakaan adalah sebagai berikut:²⁶

²⁵ Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 99

²⁶ WJ. Ipon Sukarsih Purawijaya, "Teknik Komunikasi dalam Layanan Prima," Arikel diakses pada tanggal 1 Juni 2022 dari <http://Perpusnas.go.id/Attachment/Literatur/Kelabu-Teknik-Komunikasi-Dlm-Layanan-Prima.pdf>.

- a. Mutu jasa perpustakaan adalah faktor penting di perpustakaan
- b. Orientasi kepada pemakai, memanfaatkan jaringan dan sumber-sumber informasi, serta memberi layanan terbaik adalah faktor pendukung kelancaran pelaksanaan layanan prima di perpustakaan.
- c. Mengubah staf layanan menjadi ahli dalam bidang-bidang tertentu.
- d. Proses layanan harus dievaluasi.
- e. Dibentuk kelompok kerja untuk penyelesaian masalah.
- f. Pemberdayaan staf perpustakaan yang mencakup kepandaian, kecantikan dan perilaku.
- g. Menerapkan seluk baluk berkomunikasi yang baik.

Sementara itu, menurut Shaun Brady dkk hal yang harus dipertimbangkan ketika memberikan pelayanan prima di perpustakaan adalah sebagai berikut:²⁷

- a. *Reliability* (Kehandalan)
Kehandalan adalah faktor dari layanan prima, karena sebuah layanan yang konsisten dan dapat diandalkan akan dapat meningkatkan pengguna perpustakaan.
- b. *Communication* (Komunikasi)
Komunikasi merupakan cara menyampaikan informasi kepada pemustaka dalam bahasa yang mudah dipahami mereka.
- c. *Responsiveness* (Respon)
Perpustakaan harus memahami dan merespon perubahan kebutuhan informasi pemustaka.
- d. *Understanding Your Customer* (Memahami Pemustaka)
Yaitu upaya untuk mengetahui apa yang benar-benar dibutuhkan dan diinginkan oleh pemustaka mereka.
- e. *Accessibility* (Akses)
Titik akses yang menjadi penentu layanan prima di mata pemustaka adalah akses mencakup jam buka, lokasi, koleksi dan layanan yang diberikan.
- f. *Staffing* (pustakawan)
Dalam memberikan pelayanan prima pustakawan dituntut untuk mencintai apa yang sudah menjadi tugas dan kewajibannya, berorientasi kepada kepuasan pemustaka, dan menjadi pendengar yang baik serta menunjukkan empati.

Adapun hal-hal yang harus dimiliki oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan adalah:²⁸

²⁷ Shaun Brady dkk, "Customer service in The Self-Service Public Library", Artikel diakses pada tanggal 2 Juni 2022 dari <http://plvn.net.au/sites/default/files/costumer-service-excellent-in-the-selfservice-public-library-report.pdf>.

²⁸ Haida, *Konsep-konsep Pelayanan Prima*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 34

- a. Kehandalan, contohnya adalah menggunakan teknologi yang melibatkan perpustakaan dan pemustakadalam berinteraksi.
- b. Komunikasi dua arah yang melibatkan pustakawan dengan pemustaka tanpa harus berada di satu tempat yang sama contoh website atau media sosial.
- c. Perhatian perubahan kebutuhan informasi dari sebelumnya dalam bentuk tercetak kini dalam bentuk elektronik.
- d. Memahami pemustaka dengan membuat kotak saran dan mengadakan survei yang melibatkan pemustaka untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan informasi mereka.
- e. Akses yang mencakup jam buka online serta koleksi yang dapat di akses pemustaka kapan dan dari mana pun.
- f. Pustakawan yang memiliki kemampuan di bidang perpustakaan.

Untuk mengetahui berhasil tidaknya pelayanan prima yang diberikan pihak perpustakaan maka diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan. Adapun layanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan prima adalah layanan konsep kerja dalam memberikan jasa atau melayani pemustaka dengan memberikan pelayanan terbaik demi memuaskan pemustaka.

C. Kepuasan Pemustaka

1. Definisi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan menurut Sunu adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance outcome*), dan harapan (*expectations*). Istilah pemustaka baru digunakan dan dipakai setelah disahkannya UU No. 43 tahun 2007. Menurut undang-undang, yang dimaksud dengan pemustaka adalah

pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.²⁹

Kepuasan Pemustaka merupakan parameter keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan International Organization for Standardization atau ISO 11620-1998 dalam Purnomowati sebagaimana yang dikutip oleh Erny Puspa, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Definisi Kepuasan menurut Day dalam Tjiptono bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut pakar pemasaran Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam hal ini dapat disimpulkan kepuasan pada perpustakaan adalah dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka sebagaimana menurut Zulfikar Zen Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Pelayanan yang baik, cepat dan tepat memberi nilai tambah bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, menurut Soeatminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

- 1) Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama,
- 2) Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya

²⁹ Fatmawati A. Rakib, *Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)*, (Ternate: Jurnal Vol. II No. 4 Tahun 2013), hal .3

- 3) Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.³⁰

Wulandari juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap sebuah perpustakaan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a) Manajemen Perpustakaan
- b) Kemampuan perpustakaan dalam mengatur dan mengelola dirinya yang dampak dalam visi dan misi perpustakaan sistem administrasi, sistem layanan, pengaturan dan penempatan staf dengan benar (kompeten dan sesuai dengan bidangnya), stuktur dan kewenangan yang jelas dan sebagainya.
- c) Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
- d) Pengguna akan merasa puas jika dibutuhkan bahkan harapannya baik berupa jasa maupun informasi dapat dipenuhi oleh perpustakaan dengan baik.
- e) Sikap dalam melayani (sangat mempengaruhi kepuasan pengguna)³¹.

D. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. suatu produk atau jasa yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sudah sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan

³⁰ Erny Puspa, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya*, (Jurnal Pari, Vol. 2, No. 2, 2016), hal. 116

³¹ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan (Buku Daras)*, (Banda Aceh: Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2017), hal. 277

baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. Penyajian bahan pustaka dan layanan perpustakaan memang harus berorientasi kepada pemustaka sebagai pemakai jasa perpustakaan.

Menurut Zeithami, Pasuraman dan Berry dalam Qallyubi ada beberapa karakteristik mengenai kualitas layanan:

- a. Tangibles (bentuk fasilitas fisik, sarana personalia, dan media, komunikasi serta penelusuran).
- b. Reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat)
- c. Responsivitas (kemampuan membantu pemustaka dan menyediakan layanan yang cepat)
- d. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam menyajikan pemustaka dan dapat dipercaya).
- e. Empati (perhatian terhadap setiap perpustakaan secara individu).

Dimensi di atas kemudian berkembang seperti dituturkan Zeithami dalam Kosasih sebagai berikut:

- a. Tangibles (berwujud) ruang dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik dan pustakawan selalu berpenampilan menarik.
- b. *Reliability* (kehandalan) kinerja pustakawan harus handal dan akurat sehingga meminimalisasi kesalahan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) pustakawan harus dapat menjawab pertanyaan pemustaka dalam waktu singkat dan jika tidak ditemukan dapat menunjukkan ketempat lain.

- d. *Comtence* (pengetahuan dan keterampilan) pustakawan harus terlatih dalam memberi layanan kepada pemustaka.
- e. *Access* (kemudahan hubungan) suasana perpustakaan harus menyenangkan dan tersedia sarana komunikasi sehingga pelacakan informasi dapat dilakukan dengan cepat.
- f. *Courtesy* (perilaku) setiap pustakawan harus bersikap sopan, bersahabat, tanggap, dan ramah kepada pemustaka.
- g. *Communication* (komunikasi) pustakawan harus mampu mendengarkan keinginan dan inspirasi pemustaka dalam kesediaan menyampaikan informasi terbaru kepada pemustaka.
- h. *Credibility* (kejujuran) pustakawan harus menjunjung tinggi sifat kejujuran baik terhadap diri sendiri, sesama pustakawan dan terhadap pemustaka.
- i. *Security* (keamanan) pelayanan perpustakaan harus menjamin keselamatan fisik, kenyamanan, dan keamanan barang-barang yang dianggap rahasia dan berharga.
- j. *Understanding the Customer* (memahami kebutuhan) pustakawan mampu menggali, mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pemustaka.³²

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Pustakawan juga harus menjaga komunikasi dan memahami kebutuhan pemustaka agar pemustaka merasa senang berkunjung ke perpustakaan.

³² *Ibid*, hal. 254-255

Menurut Zeithaml dan Bitner, ada lima jenis dimensi dalam kepuasan pengguna yaitu :

- a. Bukti Langsung yaitu bukti dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti langsung yang dimiliki seperti fasilitas Gedung, layout ruangan dan penampilan pustakawan.
- b. Keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Jaminan yaitu kemampuan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pemustaka dalam menilai perpustakaan tersebut.
- d. Daya Tanggap yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pemustaka dan menolong permasalahan pemustaka.
- e. Empati yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pemustaka dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan pemustaka dan menarik minat pemustaka untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.³³

³³ Lisa Novianni Maghfiroh, Hilda Syaf'aini Harefa, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, (Semarang: Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi), hal. 55

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

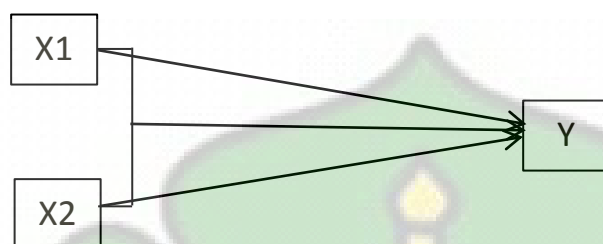
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁴ Pengumpulan data untuk setiap variabel akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang akan dijawab oleh pustakawan dan pemustaka untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini.

Alasan menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini adalah karena pengaruh dapat diukur secara matematis. Dalam konteks ini strategi komunikasi pustakawan (variabel X1) dan pelayanan prima (variabel X2) terhadap kepuasan pemustaka (variabel Y) yang akan menghasilkan data-data berupa angka yang nantinya akan dianalisis dengan analisis regresi. Metode kuantitatif yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat asosiatif, karena penelitian ini menanyakan pengaruh antara tiga variabel yang dapat dilihat berdasarkan hipotesis sementara pada penelitian ini.

Seluruh data yang diperoleh akan diproses dan diolah dengan analisis kuantitatif. Fakta-fakta tersebut penulis identifikasi sebagai variabel yang

³⁴ Sugiono, *metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 14.

dipengaruhi (variabel dependen) dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi (variabel independen). Kemudian dicari korelasi atau pengaruh antar variabel yang diteliti tersebut.



Keterangan:

X1 : Strategi Komunikasi

X2 : Layanan Prima

Y : Kepuasan Pemustaka

Seluruh data yang diperoleh akan diproses dan diolah dengan analisis kuantitatif. Kemudian dicari pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y tersebut.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang beralamat di Jl. Syech Abdur Rauf KOPELMA Darussalam Banda Aceh. Alasan penulis melakukan Penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh karena perpustakaan ini merupakan suatu unit perguruan tinggi yang telah digunakan oleh mahasiswa sebagai pusat pemenuhan informasi. Penelitian dilaksanakan pada 28 Juni 2022 sampai dengan 6 Juli 2022.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang bermaksud mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan serta tujuan penelitian.

Tiga variabel pengaruh komunikasi pustakawan, pelayanan prima dan kepuasan pemustaka, peneliti menetapkan bahwa pengaruh komunikasi pustakawan sebagai variabel independen (X_1), pelayanan prima (X_2) kepuasan pemustaka sebagai variabel dependen (Y). Tiga jenis variabel tersebut menentukan hipotesis yang peneliti gunakan yaitu hipotesis nol (H_0) Hipotesis alternatif (H_a), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:³⁵

Hipotesis Nol (H_0)

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara strategi komunikasi pustakawan terhadap Kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan prima terhadap Kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

H_{03} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara strategi komunikasi pustakawan dan layanan prima terhadap Kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah :

$H_{01} : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

³⁵ Patricia Farrugia, Research question, hypotheses and objectives, diakses dari: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC291219/>, pada tanggal: 30 Mei 2022

$H_{02} : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

$H_{03} : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

a. Hipotesis Alternatif (H_a)

H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara strategi komunikasi pustakawan terhadap Kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan prima terhadap Kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara strategi komunikasi pustakawan dan layanan prima terhadap Kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah :

$H_{a1} : \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

$H_{a2} : \rho \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh)

$H_{a3} : \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁶ Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, dan sikap hidup dan

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Afabeta, 2011), hal.80

sebagainya.³⁷ Lebih lanjut, Arikunto menjelaskan populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang menjadi sasaran di dalam penelitian³⁸.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan yang masih aktif sebagai anggota perpustakaan yakni sebanyak 47.619 orang selama periode penelitian³⁹.

2. Sampel

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Mengingat jumlah sampel yang demikian banyak, maka penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin seperti berikut :

$$n = \frac{N}{N(0.1)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = tingkat akurasi (0.1)

Sehingga jumlah sampel dapat dikalkulasikan sebagai berikut;

$$n = \frac{47619}{47619(0.1)^2 + 1} = \frac{47691}{477,19} = 99,94 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

³⁷ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 101.

³⁸ Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. (Jakarta: PT. Bina Aksara 2012), hal. 34

³⁹ Hasil wawancara dengan Pustakawan UIN Ar-Raniry

Dengan demikian jumlah sampel penelitian adalah 100 orang. Sampel yang diambil berdasarkan *teknik probability sampling; simple random sampling*, peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap siswa untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.⁴⁰

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁴¹ Uji validitas ini dilakukan kepada 30 pemustaka yang bukan diambil dari sampel. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau r_{hitung} dari variable penelitian dengan nilai r_{tabel} . Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

Σ = Jumlah

r = Korelasi

n = Banyaknya sampel

X = Variabel bebas (mata kuliah statistik)

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Afabeta, 2011), hal. 81

⁴¹ *Ibid*, hal.211

Y = Variabel terikat (analisis data kuantitatif)

$\sum XY$ = Hasil perkalian antara variabel bebas dengan skor variabel terikat

$\sum X^2$ = Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel bebas

$\sum Y^2$ = Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel terikat

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 30 responden (pemustaka) yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi, setelah diambil semua selanjutnya peneliti melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut peneliti masukkan kedalam tabel untuk menghitung nilai koefisien.

Berikut tabel pembantu uji validitas untuk perhitungan data sebanyak 10 mahasiswa:

Tabel 3.1 Tabel Penolong Uji Validitas

Smpel	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
1											
2											
$\Sigma=10$											

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Korelasi Pearson Product Moment dilambangkan dengan r dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna, $r = 0$ artinya tidak ada korelasi dan $r = 1$ berarti korelasinya cukup kuat.

Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut:

Tabel 3.2
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r ⁴²

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 - 0,199	Sangat rendah

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan memperoleh jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila diperoleh hasil yang tetap sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda.⁴³

Berikut uji reliabilitas dengan rumus *Alpha-Cronbach*:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right)$$

⁴² Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2010). hal. 136.

⁴³ Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 97

Dimana: α = Koefisien alpha cronbach

K = Banyaknya butir pertanyaan yang valid

$\sum \sigma^2_i$ = Jumlah varians butir pertanyaan yang valid

σ^2_t = Varians total.⁴⁴

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS Statistik 20.0. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika r_{α} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel.
- b. Jika r_{α} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel.

Langkah-langkah dalam pengujian reliabilitas, peneliti juga menggunakan sama seperti pengujian validitas diatas, peneliti terlebih dahulu dengan menyebarkan angket kepada 10 responden yang tidak termasuk ke dalam sampel untuk mengetahui seberapa jauh tingkat reliabilitas suatu instrumen. Kemudian peneliti melakukan pengujian reliabilitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, kemudian hasil angket yang peneliti sebarkan tersebut, peneliti masukkan ke dalam bentuk tabel penolong untuk mengitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha (α).

Berikut tabel penmbantu perhitungan reliabilitas:

⁴⁴Azwar S. *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset 2000), hal.95.

Tabel 3.3 Tabel Penolong Uji Reliabilitas

Smpel	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Total
1							
2							
$\Sigma=10$							

Uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 20.0. Standar untuk nilai alpha (α) >0,70 artinya reliabilitas sudah mencukupi, sementara jika alpha (α) 0,80, maka akan menunjukkan seluruh item variabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner sangat cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.⁴⁵

Kuesioner pada penelitian ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam menemukan data dari pemustaka yang menyangkut dengan social skill pustakawan dan loyalitas kunjung pemustaka. Pertanyaan yang diberikan

⁴⁵Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal.200.

dalam kuesioner ini adalah pertanyaan menyangkut fakta dan pendapat responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dimana responden diminta menjawab pertanyaan dengan memilih dari sejumlah alternatif. Keuntungan bentuk tertutup adalah mudah diselesaikan, mudah dianalisis, dan mampu memberikan jangkauan jawaban.

Peneliti menyebarkan angket yang berisi masing-masing variable (strategi komunikasi dan layanan prima terhadap kepuasan pemustaka), berisi 10 pernyataan pada masing-masing variabel yang dijawab oleh responden yaitu pemustaka. Kuesioner/angket diedarkan langsung kepada 100 responden yang terpilih sebagai sample dan langsung dikembalikan saat itu juga setelah diisi. Hal ini dilakukan agar menghindari kehilangan angket karena tidak dikembalikan. Margin error terhadap angket ini 5%.

Angket ini dibuat atas empat pilihan alternatif jawaban yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS) dan diberi nilai sebagai berikut:

Tabel 3.3. Nilai Alternatif Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	SS	S	TS	STS
Skor	4	3	2	1

2. Dokumentasi

Documentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang diambil dari perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Data yang dicari dalam penelitian ini yaitu dokumentasi yang dimiliki oleh perpustakaan yang berupa data jumlah

pengguna perpustakaan, jumlah tenaga perpustakaan dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, dokumentasi perpustakaan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁶

Berdasarkan metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode kuantitatif, maka hasil data penelitian ini nanti merupakan data kuantitatif. Dengan itu data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis Regresi berganda. Analisis regresi linier sederhana adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengukur keterkaitan dua variable yang secara teoritis dibenarkan.

Untuk analisis data pengaruh korelasi ganda antara Strategi Komunikasi (X_1), Layanan Prima (X_2), secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna (Y), analisis data dalam tahap ini menggunakan teknik analisis korelasi ganda..Teknik analisis korelasi yang digunakan adalah korelasi ganda.

$$R_{yX_1X_2X_3} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

⁴⁶Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D...hal.334.

Keterangan :

$R_{yX_1X_2X_3}$ = korelasi antara variabel X_1 , X_2 dengan X_3 secara bersama-sama dengan variabel Y

r_{yX_1} = korelasi product moment antara X_1 dengan Y

r_{yX_2} = korelasi product moment antara X_2 dengan Y

r_{yX_3} = korelasi product moment antara X_3 dengan Y

$r_{X_1X_2}$ = korelasi product moment antara X_1 dengan X_2

$r_{X_1X_3}$ = korelasi product moment antara X_1 dengan X_3

$r_{X_2X_3}$ = korelasi product moment antara X_2 dengan X_3

Sedangkan analisa yang digunakan untuk menjelaskan antara variabel dependen dengan variabel independent, peneliti menggunakan rumus regresi berganda;

$$Y = a + b_1 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

keterangan:

Y = Variabel Dependen = Keputusan Pembelian

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X_1 = Lokasi

X_2 = Harga

X_3 = Kualitas

e = Standar Error⁴⁷

Dibawah ini merupakan gambaran hubungan variable, indikator, instrument, dan bentuk data (skala pengukuran).

⁴⁷ Moleong, J, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Jilid. 1,.... hlm.187

Tabel 3.4 Hubungan Variable, Indikator, Instrument, dan Skala

Variable	Indikator	Instrument	Skala Ukur
Strategi komunikasi	a. keterbukaan, b. empati, c. sikap mendukung keadilan	Angket	Likert
Layanan Prima	a. Kehandalan b. Daya tanggap c. Jaminan	Angket	Likert
Kepuasan Pemustaka	a. kesesuaian dengan harapan b. Minat berkunjung kembali c. kesesuaian merekomendasikan	Angket	Likert

Setelah diperoleh hasil, maka langkah selanjutnya adalah menentukan bagaimana pengaruh strategi komunikasi dan pelayanan prima terhadap penulisan dan kepuasan pemustaka. Untuk mencari pengaruh antara variabel strategi komunikasi dan pelayanan prima terhadap penulisan dan kepuasan pemustaka digunakan koefisien korelasi yang disimbolkan “*r*” dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.3.5,
nilai koefisien korelasi “*r*”.

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 1,00	Sangat Kuat Sekali ⁴⁸

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 183.

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya pengaruh variabel X1, X2 terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien diterminan sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana KP = nilai koefisien diterminan

r = nilai koefisien korelasi⁴⁹

Pengujian hipotesis untuk varibel tunggal

Untuk menguji hipotesis pada hubungan lokasi, harga dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian uji dilakukan dengan rumus:

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

R = koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Ketentuan yang berlaku adalah bila F_h lebih besar dari F_t , maka hipotesis untuk hubungan lokasi, harga dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian dapat diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y).

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, hlm. 255.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang didirikan tanggal 2 September 1960 di Banda Aceh, didirikan Fakultas Syariah yang merupakan Fakultas cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK. Menteri Agama RI. No. 40 tahun 1960. Perpustakaan ini mulai menerapkan sistem informasi berbasis teknologi informasi sejak 20 Februari 2006 yang diberi nama MySIMPUS dalam bentuk jaringan lokal atau Local Area Network (LAN) merupakan program kerjasama IAIN Ar-Raniry dengan The Asia Foundation (TAF). Program kerja sama ini resmi dimulai sejak ditanda tangani surat perjanjian kerja sama Letter of Agreement (LA) antara pihak The Asia Foundation dan IAIN Ar-Raniry. Pada awal tahun 2014, Perpustakaan UIN Ar-Raniry mengalami pengembangan sistem informasi dari MySimpus yang merupakan hasil rancangan local (tenaga IT) beralih ke aplikasi yang disebut SLiMS (Senayan Library Management System) yang merupakan aplikasi OSS (Open Source System).⁵⁰ Pada saat ini jumlah pegawai PNS dan Pustakawan berjumlah 13 orang, sedangkan tenaga kontrak berjumlah 2 orang. Saat ini UPT Perpustakaan dipimpin oleh Suherman, S.Ag.,SIP., M.Ec. yang diangkat 30 Desember 2021 untuk periode 2022-2026.

⁵⁰ Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2022

2. Visi dan Misi Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Adapun yang menjadi visi dan misi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah sebagai berikut:

a. Visi “Menjadi pusat koleksi informasi ilmiah kajian integrasi keilmuan yang lengkap, integral, relevan, inovatif, dan berstandar internasional pada tahun 2046.”

b. Misi

1. Membangun dan mendorong pengembangan budaya akademik dalam upaya pencapaian visi dan misi UIN Ar-Raniry.
2. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan sumber daya yang qualified.
3. Berupaya mengembangkan dan mendukung proses pendidikan dan pembelajaran, dan penelitian dan keilmuan, dan pengabdian masyarakat, dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi pustaka berbasis kebutuhan, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
4. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (opac dan internet).
5. Membangun resources sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, Regional, nasional, dan international.

3. Fasilitas Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Perpustakaan UIN Ar-Raniry menyediakan berbagai macam layanan perpustakaan sebagaimana yang tersebut di bawah ini, yaitu:

- a. Layanan TU/ Keanggotaan
- b. Layanan Sirkulasi, pada layanan sirkulasi terdapat sejumlah kegiatan seperti peminjaman, pengembalian, perpanjangan, denda keterlambatan, surat bebas pustaka.
- c. Layanan Referensi, ruang referensi merupakan ruang dimana koleksi hanya dapat dibaca di dalam perpustakaan , tidak dibenarkan untuk peminjaman hanya dibenarkan fotokopi terbatas.
- d. Layanan Skripsi/Ilmiah, pada layanan ini pemustaka dapat membaca skripsi, tesis, disertasi, dan jurnal-jurnal ilmiah dalam berbagai disiplin ilmu.
- e. Layanan Audio Visual, pada layanan ini informasi hanya dapat diakses di ruang audio visual, tidak dapat dipinjam secara regular, karena koleksi terbatas. Koleksi audio visual yang tersedia yaitu kaset TOEFL, CD lagu Aceh, CD film Aceh, kaset tafsiran al-Misbah dan sejarah islam.
- f. OPAC (*Online Public Access Cataloue*), berfungsi sebagai tempat pencarian letak klasifikasi buku dan penelusuran karya ilmiah. OPAC dapat memudahkan pemakai/pengguna menemukan lokasi buku dengan cepat.
- g. Layanan Mandiri, yaitu peminjaman yang dilakukan tanpa melibatkan pustakawan dan bookdrop, yaitu layanan yang melayani pengembalian koleksi secara mandiri melalui bookdrop, tidak boleh buku yang terlambat.

4. Kerja sama (MOU) Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT Perpustakaan sudah menjalin kerjasama dengan:

- a) Perpustakaan Nasional RI. <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5953>.
- b) UTP Perpustakaan Unsyiah. <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5961>.
- c) UPT Perpustakaan IAIN Lhokseumawe. <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5962>.

5. Jasa layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry

a) Keanggotaan

Perpustakaan melayani registrasi anggota perpustakaan baik mahasiswa maupun dosen. Semua mahasiswa UIN Ar-Raniry wajib menjadi anggota perpustakaan dengan mendaftar langsung di perpustakaan dan diberikan Kartu Tanda Anggota (KTA) pemustaka.

b) Sirkulasi

Memberikan jasa layanan penelusuran koleksi melalui OPAC, peminjaman dan pengembalian koleksi melalui RFID dan Book Drop, dan layanan pembuatan bebas pustaka.

c) E-Jurnal International

UPT Perpustakaan memberikan layanan e-journal internationa:

- 1) <https://search.ebscohost.com>
- 2) <http://infotrac.galegroup.com/itweb/kemenag03>

d) **Referensi**

Membantu pemustaka menemukan informasi rujukan secara cepat, layanan penelusuran literatur Bahasa Arab, bimbingan dan konsultasi sumber rujukan, bimbingan dan konsultasi riset.

e) **Bisnis Corner**

Perpustakaan menyediakan foto copy semua koleksi yang harganya lebih murah dari harga di luar perpustakaan.

f) **Audiovisual**

Menyediakan koleksi audio visual (koleksi lokal dan umum lainnya).

g) **Karya Ilmiah** (<https://repository.ar-raniry.ac.id>)

Perpustakaan menyediakan koleksi Karya Ilmiah Skripsi, Thesis, dan Disertasi (cetak dan digital).

h) **LIPI Corner**

Perpustakaan menyediakan jurnal ilmiah cetak dalam berbagai bidang ilmu eksakta, sosial, dan sedang mengembangkan akses e-journal International.

6. Lama dan Jumlah Peminjaman

Lama dan jumlah peminjaman buku dan koleksi di Perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1
Lama dan Jumlah Peminjaman

Status Anggota	Jumlah Peminjaman	Lama Peminjaman
Mahasiswa SI	3 buku	1 Minggu
Pascasarjana	5 buku	1 Minggu
Dosen	5 buku	1 Minggu
Staff	5 buku	1 Minggu

Sumber: Profil Perpustakaan UIN Ar-Raniry (diolah).

Sistem layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah sistem “layanan terbuka” (Open Access). Artinya pemustaka dapat memilih dan mengambil sendiri koleksi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

7. Jam Pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Jam pelayanan pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Jam Pelayanan

Hari	Jam
Seni- Kamis	08.00-12.00
	14.00-16.30
Jum'at	08.00-11.30
	14.00-16.30
Sabtu dan Minggu	08.00-17.00

Sumber: Profil Perpustakaan UIN Ar-Raniry (diolah).

1. Uji validitas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan angket yang terdiri dari 6 pernyataan tentang strategi komunikasi (variabel X1), 6 pernyataan tentang layanan prima (Variabel X2), dan 6 pernyataan tentang Keputusan pembelian (Y) sehingga jumlah keseluruhan pernyataannya adalah 18 butir pernyataan.

Untuk mengukur validitas, peneliti mengedarkan angket kepada 30 responden yang tidak termasuk sampel, kemudian hasil angket tersebut peneliti masukkan ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Hasil nilai koefisien dari penelitian ini, diuji secara statistik dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dibantu dengan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 20.0 dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Item dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tabel hasil validitas data

No	Pernyataan	Variabel	R hitung	r tabel	Keterangan
1	1	Strategi Komunikasi (X1)	0,690	0,296	Valid
2	2		0,524	0,296	Valid
3	3		0,568	0,296	Valid
4	4		0,506	0,296	Valid
5	5		0,717	0,296	Valid
6	6		0,668	0,296	Valid
7	1	Layanan Prima (X2)	0,822	0,296	Valid
8	2		0,737	0,296	Valid
9	3		0,744	0,296	Valid
10	4		0,705	0,296	Valid
11	5		0,641	0,296	Valid
12	6		0,805	0,296	Valid
13	1	Kepuasan Pengguna (Y)	0,742	0,296	Valid
14	2		0,770	0,296	Valid
15	3		0,733	0,296	Valid
16	4		0,869	0,296	Valid
17	5		0,626	0,296	Valid
18	6		0,813	0,296	Valid

Sumber : Data Primer, 2021 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 semua nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} . Semua item pernyataan dari strategi komunikasi, dinyatakan valid. Dengan demikian semua angket dapat digunakan untuk penelitian pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan.

2. Uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah semua butir pernyataan telah valid. Adapun Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Sama halnya dengan uji validitas, uji reliabilitas juga mengedarkan angket kepada populasi yang tidak dijadikan sebagai sampel, 30 orang populasi yang tidak termasuk sampel. Setelah peneliti selesai melakukan penyebaran angket dan memperoleh hasil, kemudian peneliti memasukkan data tersebut kedalam rumus uji realibilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0. Reliabel pada instrumen ini adalah jika nilai nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ (0,497).

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan pengujian *alpha cronbach* dengan menggunakan program SPSS 20.0. Dengan demikian, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrumen berikut ini.

Tabel 4.4
Hasil uji reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	r_{tabel}	Keterangan
1	Strategi Komunikasi	0,787	0,296	Reliabel
2	Layanan Prima	0,747	0,296	Reliabel
3	Kepuasan pengguna	0,771	0,296	Reliabel

Sumber : Data Primer, 2020 (diolah)

Berdasarkan table 4.4 dapat diketahui bahwa alpha untuk masing-masing variabel yaitu variabel Strategi Komunikasi diperoleh nilai alpha sebesar 0,799, Variabel Layanan Prima diperoleh nilai alpha sebesar 0,706, dan variabel Kepuasan pengguna diperoleh alpha sebesar 0,752. Pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ atau taraf signifikan 5% diperoleh bahwa pengukuran reliabilitas $\alpha > r_{\text{tabel}}$ dimana

r_{tabel} pada jumlah sampel 10 orang adalah 0,497 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan reliabel.

3. Tabulasi hasil angket

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket mengenai pengaruh strategi komunikasi, layanan prima terhadap kepuasan pengguna. Angket dibagikan kepada 100 orang pengguna perpustakaan dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Tujuan dari pengujian regresi adalah mengetahui bagaimana hubungan atau pengaruh variabel X terhadap Y. persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh antar variabel. Untuk hasil tabulasi nilai angket yang telah di isi oleh sampel disajikan dalam lampiran skripsi. Berikut ini akan di bahas satu persatu variabel X terhadap variabel Y

4. Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 20.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

‘Tabel 4.5

Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	R	R Square	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	keterangan
Strategi Komunikasi	1.000 ^a	1.000	080 – 1,00	Sangat kuat

Sumber : Data Primer, 2021 (diolah)

Berdasarkan table 4.5 di atas, maka diperoleh nilai korelasi (R) antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar 1,00. Berdasarkan tabel 3.2 pada Bab III, interprestasi angka indeks korelasi *product*

moment diketahui bahwa nilai $r_{xy} = 1,00$ terletak pada rentang nilai $r = 0,80 - 1,00$, yang berarti terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan tabel tersebut, koefisien determinasi nilai R^2 sebesar 1,00 yang berarti bahwa pengaruh antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 100%. Nilai ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, maka dapat disimpulkan tingkat pengaruh antara variabel Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna adalah pengaruh sangat kuat.

Setelah melakukan tabulasi angket, tahap selanjutnya adalah pembuktian hipotesis, dalam Bab III hipotesis yang telah penulis tetapkan adalah:

- a. Hipotesis dasar (H_0) = Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna,
- b. Hipotesis alternatif (H_a) = Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, jika:

Terima H_0 , Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Tolak H_0 , Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Untuk mendapat gambaran tentang penelitian serta diterima atau tidaknya hipotesis maka akan digunakan uji statistik yaitu uji t. Dengan menggunakan SPSS 20.0. Untuk pembuktian hipotesis digunakan uji t, berdasarkan hasil olah data diperoleh:

Tabel. 4.6
Hasil Uji t

Variabel	Standardized Coefficients	t	t_{tabel} $\alpha = 0,05$
Beta			
(Constant)		0,012	1,666
1 Strategi komunikasi	1,00	639,361	

Sumber : Data Primer, 2022 (diolah)

Pada tabel 4.6 diatas, nilai “t”, diperoleh hasil bahwa $dk = n - 2$, $100 - 2 = 98$. dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,666, sedangkan t_{hitung} besarnya 639,361 jelas terlihat bahwa t_{hitung} lebih lebih besar dari pada t_{tabel} . Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka hipotesis dasar (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna.

5. Pengaruh Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna

Sama halnya dengan pengaruh antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna diatas, pengaruh antara Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna juga dianalisis dengan SPSS 20.0. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7
Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	R	R Square	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	keterangan
Layanan prima	1,000 ^a	1,000	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Data Primer, 2022 (diolah)

Berdasarkan table 4.7 di atas, maka diperoleh nilai korelasi (R) antara Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar 1,000. Berdasarkan tabel 3.3 pada BAB III, interpretasi angka indeks korelasi *product moment* diketahui bahwa nilai $r_{xy} = 1,000$ terletak pada rentang nilai $r = 0,80 - 1,00$, yang berarti terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel layanan prima (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Berdasarkan tabel tersebut, koefisien determinasi nilai R^2 sebesar 1,00 yang berarti bahwa pengaruh antara harga terhadap *Keputusan Pembelian* sebesar 100 %. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengaruh antara variabel Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna adalah pengaruh sangat kuat.

Setelah melakukan tabulasi angket, tahap selanjutnya adalah pembuktian hipotesis. Pada Bab III hipotesis yang telah penulis tetapkan adalah:

- a. Hipotesis dasar (H_0) = Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna,
- b. Hipotesis alternatif (H_a) = Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna.

Pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, jika:

Terima H_0 , Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Tolak H_0 , Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Untuk mendapat gambaran tentang penelitian serta diterima atau tidak hipotesis maka akan digunakan uji statistik yaitu uji t. Dengan menggunakan SPSS 20.0. Untuk pembuktian hipotesis digunakan uji t berdasarkan hasil olah data diperoleh:

Tabel. 4.8
Hasil Uji t

Variabel	Standardized Coefficients	T _{hitung}	t _{tabel} $\alpha = 0,05$
Beta			
1 (Constant)		0.013	1,666
Layanan Prima	1,000	712.761	

Sumber : Data Primer, 2022 (diolah)

Pada tabel 4.8 diatas, nilai “t”, diperoleh hasil bahwa $dk = n - 2, 100 - 2 = 98$. dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,677, sedangkan t_{hitung} besarnya 712.761 jelas terlihat bahwa t_{hitung} lebih lebih besar dari pada t_{tabel} . Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis dasar (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara layanan prima terhadap kepuasan pengguna.

6. Pengaruh antara Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna (secara simultan)

Untuk mengetahui pengaruh antara Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna, maka akan di uji secara bersama-sama (simultan) kedua variabel X terhadap Y. Berdasarkan hasil pengeolahan data diperoleh hasil regresinya sebagai berikut:

Tabel 4.9

Regresi simultan Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan prima, Strategi komunikasi(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Dari hasil pengujian regresi dari tabel 4.9 di atas dapat diinterpretasikan bahwa menunjukkan pada variabel Strategi Komunikasi dan Layanan Prima merupakan variabel independen yang di uji terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel dependen yang diproses dari variabel yang terkait antara keduanya. Untuk hasil regresi sederhananya ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Korelasi Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	R	R Square	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	Keterangan
Strategi Komunikasi dan Layanan Prima	1.000 ^a	1.000	0,80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber : Data Primer, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, maka diperoleh nilai korelasi (R) antara Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar 1.000. Berdasarkan tabel 3.2 pada Bab III, interpretasi angka indeks korelasi *product moment* diketahui bahwa nilai $r_{xy} = 1.000$ terletak pada rentang nilai $r = 0,80 - 1.000$, yang berarti terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan tabel tersebut, koefisien korelasi determinasi nilai R^2 sebesar 1.000. Nilai ini menunjukkan korelasi yang sangat kuat, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna adalah pengaruh yang sangat kuat.

7. Hasil koefisien R

Untuk menghitung pengaruh antara Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna rumus regresi linier berganda;

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh:

Tabel 4.11
Koefisien Regresi

Variabel	Unstandardized		Standardized	t	t _{tabel} $\alpha = 0,05$
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.001	0.221		0.006	1,666
1 Strategi Komunikasi	0.388	0.077	0.404	5,502	
Layanan Prima	0.586	0.079	0.596	7.450	

Sumber : Data Primer, 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas diperoleh hasil persamaan regresi antara variabel X dan Y yaitu $Y = 0.001 + 0.388X_1 + 0.586X_2$.

Setelah melakukan tabulasi angket, tahap selanjutnya adalah pembuktian hipotesis. Pada Bab III hipotesis yang telah penulis tetapkan adalah:

- Hipotesis dasar (H_0) = Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna,
- Hipotesis alternatif (H_a) = Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna.

Pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, jika:

Terima H_0 , Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Tolak H_0 , Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

Untuk mendapat gambaran tentang penelitian serta diterima atau tidaknya hipotesis maka akan digunakan uji statistik yaitu uji F. Dengan menggunakan SPSS 20.0. Untuk pembuktian hipotesis digunakan uji F berdasarkan hasil olah data diperoleh:

Tabel. 4.12
Anova

Variabel	Jumlah Kuadrat	Df	F _{hitung}	F _{tabel} $\alpha = 0,05$
Regression	3013012	2	316948.9	3.94
1 Residual	465.809	98		
Total	3013478	100		

Sumber : Data Primer, 2021 (diolah)

Pada tabel 4.12 di atas nilai “F”, diperoleh hasil bahwa $df_1 = k - 1, 3 - 1 = 2$. $df_2 = n - k, 100 - 2 = 98$ dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5% diperoleh F_{tabel} sebesar 3,94, sedangkan F_{hitung} besarnya 316948.9 lebih besar dari pada F_{tabel} . Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis dasar diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna.

B. Pembahasan

1. Pengaruh antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan, terbukti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh r^2 sebesar 1,000 yang menunjukkan adanya korelasi (pengaruh) yang sangat kuat antara variabel Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna. Kemudian berdasarkan hasil pengujian

hipotesis diketahui bahwa nilai t – hitung dengan jumlah sampel 98 orang sebesar 639,361 dengan harga t – tabel pada taraf signifikan 5 % dengan jumlah sampel yang sama 1,666 maka terlihat bahwa t – hitung lebih besar dari t – tabel maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Strategi Komunikasi terhadap Kepuasan Pengguna

2. Pengaruh antara Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan, terbukti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna.

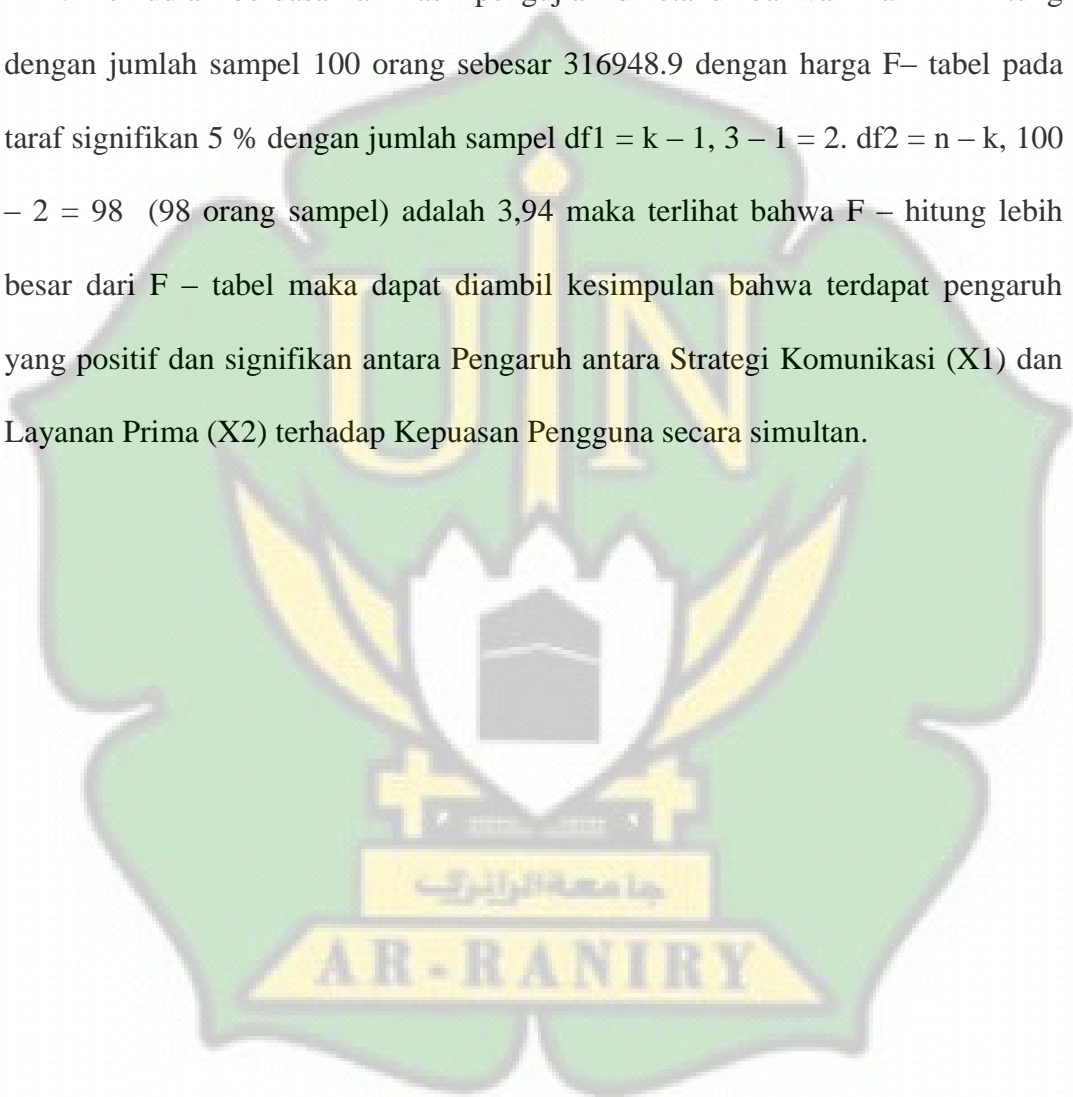
Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh r^2 sebesar 1.000. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat antara variabel Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna. Kemudian berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai t – hitung dengan jumlah sampel 100 orang sebesar 712.761 dengan harga t – tabel pada taraf signifikan 5 % dengan jumlah sampel yang sama 1,666 maka terlihat bahwa t – hitung lebih besar dari t – tabel maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Layanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna..

3. Pengaruh antara Strategi Komunikasi (X1) dan Layanan Prima (X2) terhadap Kepuasan Pengguna secara simultan.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah diuraikan, terbukti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara antara Strategi Komunikasi (X1) dan Layanan Prima (X2) terhadap Kepuasan Pengguna secara simultan.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh r^2 sebesar 1,000 yang menunjukkan adanya pengaruh yang sangat kuat antara variabel antara Strategi Komunikasi (X1) dan Layanan Prima (X2) terhadap Kepuasan Pengguna secara simultan.

. Kemudian berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai F – hitung dengan jumlah sampel 100 orang sebesar 316948.9 dengan harga F– tabel pada taraf signifikan 5 % dengan jumlah sampel $df_1 = k - 1, 3 - 1 = 2$. $df_2 = n - k, 100 - 2 = 98$ (98 orang sampel) adalah 3,94 maka terlihat bahwa F – hitung lebih besar dari F – tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengaruh antara Strategi Komunikasi (X1) dan Layanan Prima (X2) terhadap Kepuasan Pengguna secara simultan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dengan pengolahan serta analisis data, maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara pengetahuan lokasi terhadap keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai “r” sebesar 1,000. nilai tersebut terdapat pengaruh yang sangat kuat dari lokasi terhadap keputusan pembelian. Dari hasil pembuktian hipotesis, diperoleh harga t_{hitung} sebesar 490,669 dengan harga t_{tabel} 1,677 maka terlihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 di terima dan H_a ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap terhadap keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues.
2. Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara harga terhadap keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai “r” sebesar 1,000. nilai tersebut terdapat pengaruh yang sangat kuat dari harga terhadap keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues. Dari hasil pembuktian hipotesis, diperoleh harga t_{hitung} sebesar 428.179 dengan harga t_{tabel} 1,677 maka terlihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan harga terhadap keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues.

3. Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai “r” sebesar 1.000. nilai keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues. Dari hasil pembuktian hipotesis, diperoleh harga t_{hitung} sebesar 505.234 dengan harga t_{tabel} 1,677 maka terlihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a , artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues.
4. Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara lokasi (X1), harga (X2) dan Kualitas Produk (X3) secara simultan terhadap *Keputusan Pembelian* (Y) gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai “r” sebesar 1.000, nilai tersebut terdapat pengaruh yang sangat kuat dari lokasi (X1), harga (X2) dan kualitas produk (X3) secara simultan terhadap *Keputusan Pembelian* (Y). Dari hasil pembuktian hipotesis, diperoleh harga F_{hitung} sebesar 124945,834 dengan harga F_{tabel} 4,05 maka terlihat bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi (X1), harga (X2) dan kualitas produk (X3) secara simultan terhadap *Keputusan Pembelian* (Y) gula aren di pasar Kota Panjang Kabupaten Gayo Lues.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dalam penelitian ini, dapat di kemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pengrajin gula aren agar mempertahankan kualitas, ukuran dan rasa gula aren sehingga pembeli yakin akan kualitas gula aren di pasar Kota Panjang kabupaten Gayo Lues.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih mendalam tentang penjualan gula aren dengan menambahkan faktor-faktor lain, sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini. Penelitian selanjutnya juga diharapkan agar menggunakan metode lain dalam meneliti lokasi, harga dan kualitas produk, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap pengrajin, pembeli dan penjual, sehingga informasi yang diperoleh dapat bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia..
3. Bagi peneliti sendiri, kiranya dapat menjadikan masukan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang penelitian dan dalam mengadakan penelitian berikutnya dapat menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta; Sagung Seto
- Antom M Mulyono, 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Atep Adya Barata, 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Alex Media Komptundo.
- Devito, Joseph A. 2012. *The Interpersonal Communication Book*, 4th Edition, Harper dan Row Publisher: Cambridge.
- Djunaidi dan Mulcan Achmad, *Layanan Prima Sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan*, Artikel, Diakses pada Tanggal 05 Mei 2020, Melalui Situs: <Http://Digilib.Unsri.Ac.Id/Download/Layanan%20prima%20%20sebagai%20%20usaha%20%20pemberdayaan%20%20perpustakaan.Pdf>
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Gava
- Daryono, 2018. *Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan*, (Jurnal Perpustakaan RI, Vol. Pustakawan Madya Universitas Bengkulu , Vol. 25 No. 2 Tahun 2018
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, “*Layanan Prima sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan*”, Artikel diakses pada tanggal 30 Mei 2022 dari http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato_Ilmiyah_Zul_Akli%28Final%29.pdf
- Hartono, 2020. *Transformasi Perpustakaan Dalam Ekosistem Digital : Konsep Dasar, Organisasi Informasi, dan Literasi Digital*, Jakarta Timur : Prenada Media.
- Hasan Alwi, dkk, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005.
- Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti, Hermintatik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang*, (Malang: Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya).
- Kalarensi Naibaho, 2012. *Pustawakan Akademik: Siapakah yang kita maksud?*, Jakata, Media Pustaka: Vol. 19 No. 4.

- Makmur, Testiani. 2015. *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muhammad Dalim, 2019. *Pengaruh Strategi Komunikasi dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Politeknik Negeri Medan*, Medan: Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara
- Romi Afriansah, 2017. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Komitmen Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*, ((Padang: Universitas Negeri Padang, Jurusan Sendratasik Fakultas Bahasa Dan Seni,
- Saifuddin A. Rasyid, 2017. *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan (Buku Daras)*, Banda Aceh: Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
- Tjiptono, Fandy. 2013. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tommy Suprpto, 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno Surakhahmad. 2017. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.
- Y. Maryono dan B. Patmi Istiana, *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Medan: Yudhistira
- Zul Akli, “*Strategi Pemberdayaan Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan*”, Artikel di akses pada 29 Mei 2022 dari [http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato Ilmiah Zul akli%28Final%29..pdf](http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato%20Ilmiah%20Zul%20akli%28Final%29..pdf)



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 380/Un.08/FAH/KP.004/2/2021

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Drs. Khatib A. Latief, M.LIS. (Pembimbing Pertama)
2). Drs. Syukrinur, M.LIS. (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : Veni Fitria
Nim : 150503027
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)
Judul : Pengaruh Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 28 Februari 2020

Dekan,


Fauzi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 777/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2022
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **VENI FITRIA / 150503027**
Semester/Jurusan : XIV / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Prada Utama

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Pengaruh Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 01 Juli 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 28 September
2022

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.

Handwritten signature

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH STRATEGI KOMUNIKASI DAN LAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Saya bernama Veni Fitria mengharapkan kesediaan kawan-kawan untuk berpartisipasi dalam mengisi angket ini, dalam rangka pelaksanaan penelitian saya tentang “Pengaruh Strategi Komunikasi dan Layanan Prima terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Saya mengucapkan terimakasih atas waktu yang kawan-kawan berikan untuk mengisi angket ini.

Nomor Kuesioner :

Jenis Kelamin :

Fak/Jurusan :

Pernyataan Angket

1. Sebelum menjawab pertanyaan, Saudara terlebih dahulu mengisi identitas diri pada kolom yang tersedia.
2. Isilah pernyataan dengan jujur sesuai dengan keadaan yang Saudara rasakan dan alami!
3. Pilihlah salah satu kolom jawaban yang tersedia dengan memberi tanda checklist (√). SS= Sangat Setuju; S= Setuju; TS= Tidak setuju; STS= Sangat Tidak Setuju.

UIN
AR-RANIRY

Variabel Strategi Komunikasi (X1)

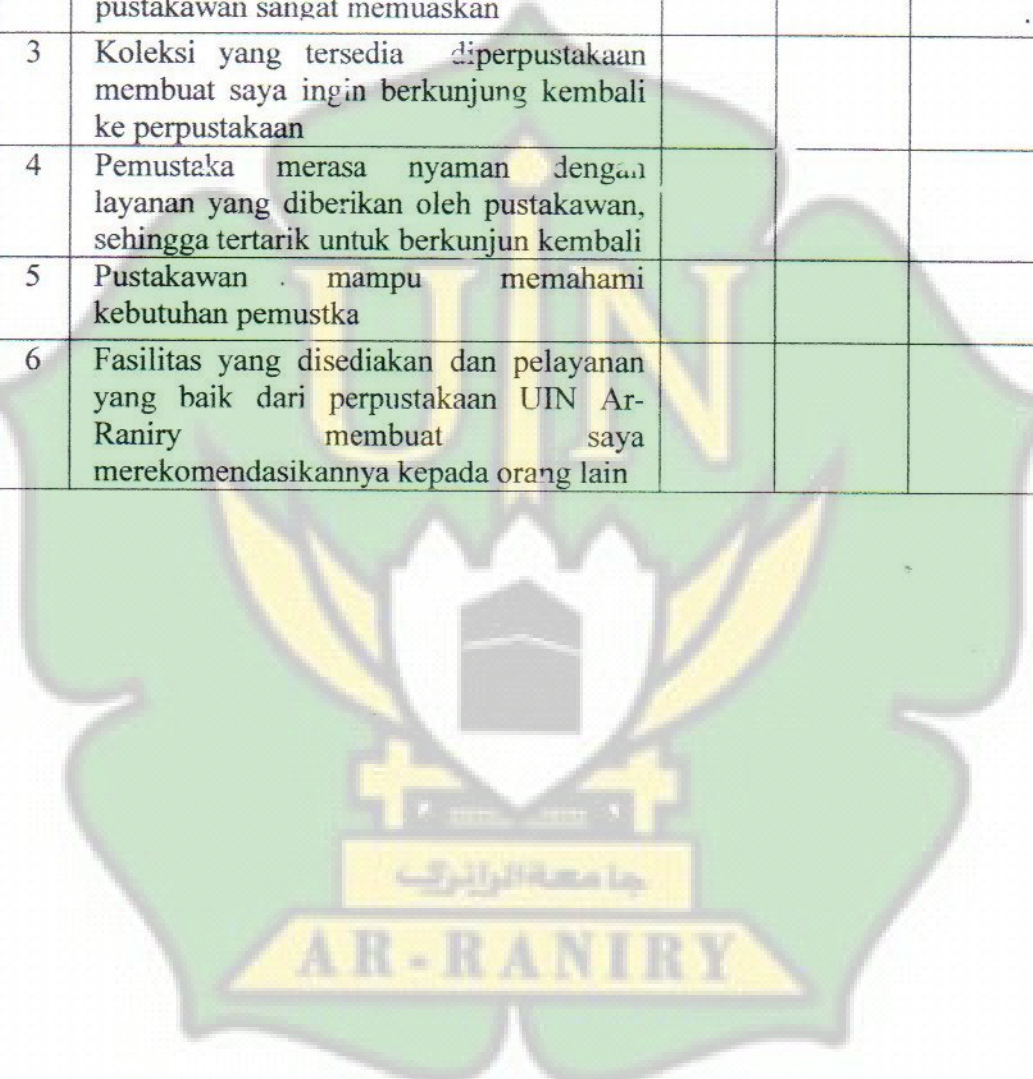
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pesan yang disampaikan pustakawan mudah dipahami oleh pemustaka				
2	Pustakawan menerima masukan atau saran dari pemustaka				
3	Pustakawan cepat merespon setiap urusan dan komplain yang disampaikan pemustaka dengan penuh empati				
4	Pemustaka selalu mendahulukan kepentingan pemustaka dari pada kegiatan lain				
5	Pustakawan tidak pernah membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
6	Pustakawan selalu menjaga hubungan interpersonal yang baik dengan pemustaka				

Pelayanan Prima (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pustakawan cekatan dalam menyediakan informasi yang lengkap dan terbaru				
2	Perpustakaan menyediakan peminjaman mandiri, yang membantu pemustaka dalam hal peminjaman buku koleksi				
3	Pustakawan selalu tanggap terhadap kepentingan pemustaka yang datang				
4	Ketersediaan sarana dan prasarana diperguruan sudah memenuhi harapan pemustaka				
5	Ada jaminan bahwa setiap buku yang dipinjam pasti terpenuhi jika tersedia				
6	Perpustakaan menyediakan pelayanan yang nyaman bagi pemustaka				

Kepuasan Pengguna (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Kinerja pustakawan handal dan akurat sehingga meminimalisir kesalahan				
2	Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan sangat memuaskan				
3	Koleksi yang tersedia di perpustakaan membuat saya ingin berkunjung kembali ke perpustakaan				
4	Pemustaka merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan, sehingga tertarik untuk berkunjung kembali				
5	Pustakawan mampu memahami kebutuhan pemustaka				
6	Fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang baik dari perpustakaan UIN Ar-Raniry membuat saya merekomendasikannya kepada orang lain				



Lampiran Tabulasi Nilai Angket

No	Nama	X1							X2							X3						
		1	2	3	4	5	6	Σ	1	2	3	4	5	6	Σ	1	2	3	4	5	6	Σ
1	A	1	2	2	1	2	1	9	4	3	1	3	2	2	15	4	1	2	1	2	1	11
2	B	3	3	2	3	4	1	16	2	4	3	2	3	2	16	3	3	3	3	3	4	19
3	C	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	3	3	22
4	D	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	2	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
5	E	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
6	F	3	3	2	2	3	3	16	2	3	2	3	3	3	16	3	3	2	3	3	3	17
7	G	3	3	3	2	3	3	17	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	3	18
8	H	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	2	2	4	18	3	3	2	3	3	3	17
9	I	3	2	3	3	4	3	18	2	4	3	1	4	3	17	3	3	2	2	3	2	15
10	J	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
11	K	3	4	3	3	3	3	19	3	2	2	3	2	4	16	4	3	3	3	2	3	18
12	L	4	4	3	3	4	4	22	3	4	3	3	4	4	21	3	4	3	4	4	4	22
13	M	3	4	4	3	3	4	21	3	4	3	4	3	3	20	3	3	2	3	3	4	18
14	N	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	2	1	3	14	3	2	2	2	3	2	14
15	O	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	4	3	3	3	18
16	P	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	4	20	2	3	3	4	3	3	18
17	Q	3	3	1	3	3	3	16	1	3	3	3	1	3	14	3	1	3	1	3	3	14
18	R	3	3	2	3	2	3	16	2	4	3	2	2	1	14	4	3	3	3	2	3	18
19	S	4	3	3	2	3	3	18	3	3	4	2	2	3	17	3	2	3	3	4	4	19
20	T	2	3	2	3	3	3	16	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	2	1	14
21	U	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
22	V	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	16
23	W	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17
24	X	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
25	Y	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
26	Z	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	3	2	3	3	3	17
27	AA	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
28	AB	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	3	3	18
29	AC	4	3	3	4	3	3	20	3	4	3	3	4	3	20	3	3	4	4	4	4	22
30	AD	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	4	3	4	22
31	AE	3	3	3	2	2	3	16	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17
32	AF	4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	4	3	4	22
33	AG	4	3	4	3	3	3	20	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	4	3	4	22
34	AH	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	3	2	2	19	2	2	2	3	2	3	14
35	AI	3	2	2	3	4	4	18	4	4	3	2	3	3	19	3	3	2	3	2	2	15
36	AJ	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	3	4	18	4	3	4	3	3	4	21

37	AK	3	2	3	3	3	3	17		3	3	4	3	3	3	19		3	2	3	3	2	4	17
38	AL	3	3	2	3	3	3	17		3	3	4	4	3	4	21		3	3	3	3	3	3	18
39	AM	4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24		4	4	4	4	4	4	24
40	AN	3	2	2	3	3	2	15		2	3	2	2	3	3	15		2	2	2	2	2	3	13
41	AO	3	2	3	2	3	3	16		3	3	2	2	2	2	14		3	2	3	2	2	2	14
42	AP	4	3	4	4	4	4	23		4	3	4	3	4	4	22		4	2	4	3	4	4	21
43	AQ	4	3	4	3	4	3	21		4	3	4	3	4	3	21		4	4	3	3	3	3	20
44	AR	4	3	4	3	4	3	21		4	4	4	3	3	3	21		4	3	4	3	4	3	21
45	AS	2	3	2	4	2	4	17		4	3	4	1	3	1	16		4	3	2	3	2	3	17
46	AT	2	3	1	3	2	3	14		2	3	2	1	2	1	11		4	2	1	3	4	2	16
47	AU	4	3	4	4	4	3	22		4	3	4	4	3	4	22		4	3	4	4	3	4	22
48	AV	3	2	4	3	4	3	19		4	4	3	4	3	4	22		4	4	4	4	4	4	24
49	AW	3	4	3	2	3	2	17		3	2	3	2	1	1	12		4	1	2	3	1	3	14
50	AX	4	3	4	2	2	2	17		3	2	3	2	1	1	12		4	2	1	2	3	4	16
51	AY	3	2	3	4	3	4	19		1	3	2	2	1	3	12		2	2	3	3	4	4	18
52	AZ	4	4	3	4	3	4	22		3	2	3	2	2	4	16		3	2	3	3	2	3	16
53	AAA	2	2	3	2	4	2	15		3	3	3	3	3	3	18		3	4	3	2	1	3	16
54	AAB	2	3	3	1	3	2	14		3	2	3	3	3	3	17		2	3	3	3	4	3	18
55	AAC	3	4	3	4	4	4	22		4	3	4	4	3	3	21		3	3	3	4	4	3	20
56	AAD	3	4	2	4	3	4	20		2	3	3	3	3	3	17		4	4	4	1	2	3	18
57	AAE	3	4	4	3	2	3	19		3	3	3	2	3	2	16		2	2	2	2	1	4	13
58	AAF	4	4	3	4	3	3	21		4	2	2	4	3	3	18		4	3	2	3	2	3	17
59	AAG	3	2	2	3	3	3	16		3	1	4	3	3	3	17		3	2	1	3	4	2	15
60	AAH	3	3	2	3	4	4	19		3	1	3	2	4	4	17		3	3	4	4	3	4	21
61	AAI	3	3	3	3	3	2	17		3	4	4	4	4	3	22		4	4	4	4	4	4	24
62	AAJ	2	3	3	4	3	3	18		2	4	3	4	3	1	17		2	1	2	3	1	3	12
63	AAK	3	3	3	3	4	4	20		3	2	3	3	3	3	17		3	3	3	3	2	3	17
64	AAL	4	3	3	3	4	3	20		2	3	3	3	2	3	16		3	3	2	3	4	4	19
65	AAM	4	3	3	4	4	3	21		3	4	2	2	4	3	18		3	4	4	3	2	1	17
66	AAN	2	2	3	2	2	3	14		4	3	1	4	3	4	19		2	3	3	3	3	3	17
67	AAO	3	2	3	3	2	3	16		3	3	3	3	3	2	17		2	2	3	3	3	3	16
68	AAP	3	3	3	3	3	3	18		2	2	3	2	4	3	16		4	3	3	3	3	3	19
69	AAQ	3	3	4	3	3	4	20		4	3	3	4	4	4	22		3	4	3	3	3	3	19
70	AAR	3	3	3	3	3	3	18		4	3	4	3	3	2	19		3	1	3	3	3	3	16
71	AAS	3	3	3	3	3	3	18		2	3	3	3	2	2	15		3	3	2	3	3	3	17
72	AAT	3	3	4	3	3	4	20		3	3	3	2	3	2	16		3	3	4	3	3	3	19
73	AAU	4	3	3	4	3	3	20		4	2	2	4	3	3	18		2	3	2	3	3	3	16
74	AAV	3	2	3	3	2	3	16		3	1	4	3	3	3	17		3	3	3	4	4	4	21
75	AAW	3	3	3	3	3	3	18		3	3	3	3	4	4	20		3	3	3	4	3	4	20
76	AAX	3	3	3	3	3	3	18		2	3	2	4	3	3	17		2	3	3	2	3	1	14
77	AAZ	2	2	1	2	4	3	14		3	3	4	4	3	2	19		3	3	3	3	3	3	18

78	AAZ	3	2	3	4	3	4	19		3	4	3	3	2	4	19		3	3	3	4	3	3	19	
79	AAAA	4	4	3	3	2	3	19		3	2	1	3	4	3	16		1	3	1	3	1	2	11	
80	AAAB	3	3	3	3	4	3	19		3	3	3	3	2	2	16		3	3	3	2	3	3	17	
81	AAAC	4	4	3	4	2	3	20		3	3	4	4	3	2	19		2	3	3	4	4	4	20	
82	AAAD	2	3	3	3	3	3	17		3	2	2	2	3	1	13		3	2	3	2	3	3	16	
83	AAAE	4	4	4	4	4	3	23		3	3	3	3	3	2	17		3	3	3	3	4	4	20	
84	AAAF	2	3	3	2	4	2	16		3	3	3	3	3	3	18		2	3	3	3	3	2	16	
85	AAAG	3	2	3	3	2	2	15		4	4	4	4	4	2	22		3	2	3	3	3	3	17	
86	AAAH	4	4	4	4	3	2	21		4	3	3	3	3	3	19		3	3	3	3	3	2	17	
87	AAAI	4	3	4	3	4	4	22		3	3	3	4	3	2	18		3	3	3	3	3	2	17	
88	AAAJ	4	3	4	3	3	3	20		3	4	3	3	4	2	19		3	2	3	3	3	3	17	
89	AAAK	2	4	2	4	4	4	20		4	4	4	3	3	2	20		3	3	3	3	3	3	18	
90	AAAL	1	3	2	3	3	2	14		2	3	3	3	3	3	17		1	3	1	3	4	3	15	
91	AAAM	2	3	3	1	3	3	15		3	3	3	3	4	1	17		3	3	3	2	4	2	17	
92	AAAN	3	4	3	4	3	3	20		3	4	4	4	3	3	21		2	3	3	4	3	3	18	
93	AAAO	3	4	2	4	2	3	18		4	4	4	3	2	1	18		3	2	3	2	3	2	15	
94	AAAP	3	4	4	3	3	3	20		4	4	3	2	3	4	20		3	3	3	3	4	2	18	
95	AAAQ	4	4	3	4	4	3	22		3	3	3	2	3	1	15		2	3	3	3	3	2	16	
96	AAAR	3	2	2	3	4	3	17		3	3	4	3	3	3	19		3	2	3	3	3	3	17	
97	AAAS	3	3	2	3	1	3	15		3	3	4	4	3	2	19		3	3	3	3	4	1	17	
98	AAAT	3	3	3	3	2	3	17		4	4	4	4	4	3	23		3	3	3	3	3	3	18	
99	AAAU	2	3	3	4	3	4	19		2	3	2	2	3	2	14		3	2	3	3	2	1	14	
100	AAAV	3	3	3	3	3	4	19		1	4	2	3	3	1	14		3	3	3	3	2	1	15	
Jumlah								1836								1792									1762



Correlations

		X11	X12	X13	X14	X15	X16	total
X11	Pearson Correlation	1	.561(**)	.497(**)	.531(**)	.483(**)	.585(**)	.822(**)
	Sig. (2-tailed)		.001	.005	.003	.007	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.561(**)	1	.473(**)	.375(*)	.323	.574(**)	.737(**)
	Sig. (2-tailed)	.001		.008	.041	.082	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.497(**)	.473(**)	1	.326	.419(*)	.517(**)	.744(**)
	Sig. (2-tailed)	.005	.008		.079	.021	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.531(**)	.375(*)	.326	1	.420(*)	.530(**)	.705(**)
	Sig. (2-tailed)	.003	.041	.079		.021	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.483(**)	.323	.419(*)	.420(*)	1	.318	.641(**)
	Sig. (2-tailed)	.007	.082	.021	.021		.086	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	.585(**)	.574(**)	.517(**)	.530(**)	.318	1	.805(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.003	.003	.086		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.822(**)	.737(**)	.744(**)	.705(**)	.641(**)	.805(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	7

Correlations

		X21	X22	X23	X24	X25	X26	total
X21	Pearson Correlation	1	.185	.135	.393(*)	.383(*)	.406(*)	.690(**)
	Sig. (2-tailed)		.329	.478	.032	.037	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	.185	1	.425(*)	-.032	.399(*)	.015	.524(**)
	Sig. (2-tailed)	.329		.019	.865	.029	.937	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	.135	.425(*)	1	-.016	.243	.369(*)	.568(**)
	Sig. (2-tailed)	.478	.019		.935	.195	.045	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	.393(*)	-.032	-.016	1	.203	.335	.506(**)
	Sig. (2-tailed)	.032	.865	.935		.283	.070	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
X25	Pearson Correlation	.383(*)	.399(*)	.243	.203	1	.319	.717(**)
	Sig. (2-tailed)	.037	.029	.195	.283		.086	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X26	Pearson Correlation	.406(*)	.015	.369(*)	.335	.319	1	.668(**)
	Sig. (2-tailed)	.026	.937	.045	.070	.086		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.690(**)	.524(**)	.568(**)	.506(**)	.717(**)	.668(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.004	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	7

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	total
y1	Pearson Correlation	1	.138	.147	-.097	-.273	-.103	.742
	Sig. (2-tailed)		.469	.437	.612	.144	.587	.454
	N	30	30	30	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.138	1	.309	.826(**)	.270	.440(*)	.770(**)
	Sig. (2-tailed)	.469		.096	.000	.150	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.147	.309	1	.545(**)	.385(*)	.538(**)	.733(**)
	Sig. (2-tailed)	.437	.096		.002	.035	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y4	Pearson Correlation	-.097	.826(**)	.545(**)	1	.442(*)	.607(**)	.869(**)
	Sig. (2-tailed)	.612	.000	.002		.014	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y5	Pearson Correlation	-.273	.270	.385(*)	.442(*)	1	.687(**)	.626(**)
	Sig. (2-tailed)	.144	.150	.035	.014		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
y6	Pearson Correlation	-.103	.440(*)	.538(**)	.607(**)	.687(**)	1	.813(**)
	Sig. (2-tailed)	.587	.015	.002	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.742	.770(**)	.733(**)	.869(**)	.626(**)	.813(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.454	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	7

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Strategik komunikasi	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	1.000 ^a	1.000	1.000	2.715	1.000	408782.1	1	99	.000	1.888

a. Predictors: (Constant), Strategikomunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3012748	1	3012748.166	408782.1	.000 ^a
	Residual	729.636	99	7.370		
	Total	3013478	100			

a. Predictors: (Constant), Strategikomunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.003	.276		.012	.990
	Strategikomunikasi	.960	.002	1.000	639.361	.000

a. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.64	1761.83	34.89	173.573	101
Residual	-7.236	7.683	.000	2.701	101
Std. Predicted Value	-.151	9.949	.000	1.000	101
Std. Residual	-2.665	2.830	.000	.995	101

a. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layananprima	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	1.000 ^a	1.000	1.000	2.435	1.000	508028.5	1	99	.000	1.722

a. Predictors: (Constant), Layananprima

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3012891	1	3012890.677	508028.5	.000 ^a
	Residual	587.125	99	5.931		
	Total	3013478	100			

a. Predictors: (Constant), Layananprima

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.003	.247		.013	.989
	Layananprima	.983	.001	1.000	712.761	.000

a. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.82	1761.84	34.89	173.577	101
Residual	-6.599	6.199	.000	2.423	101
Std. Predicted Value	-.139	9.949	.000	1.000	101
Std. Residual	-2.710	2.545	.000	.995	101

a. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layananprima, Strategikomunikasi	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	1.000 ^a	1.000	1.000	2.180	1.000	316948.9	2	98	.000	1.897

a. Predictors: (Constant), Layananprima, Strategikomunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3013012	2	1506505.997	316948.9	.000 ^a
	Residual	465.809	98	4.753		
	Total	3013478	100			

a. Predictors: (Constant), Layananprima, Strategikomunikasi

b. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Coefficients^a

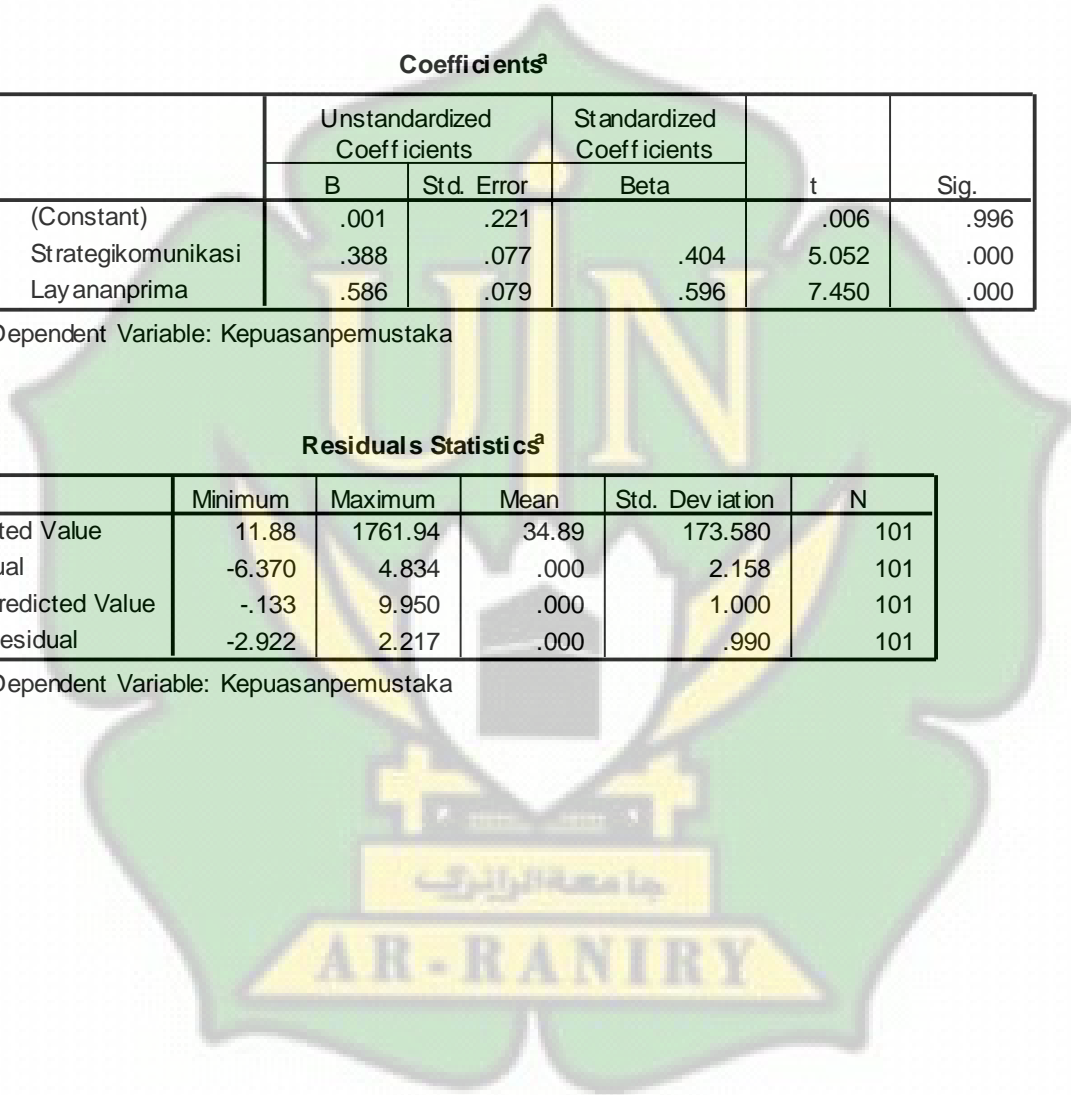
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.001	.221		.006	.996
	Strategikomunikasi	.388	.077	.404	5.052	.000
	Layananprima	.586	.079	.596	7.450	.000

a. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.88	1761.94	34.89	173.580	101
Residual	-6.370	4.834	.000	2.158	101
Std. Predicted Value	-.133	9.950	.000	1.000	101
Std. Residual	-2.922	2.217	.000	.990	101

a. Dependent Variable: Kepuasanpemustaka



Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Strategikomunikasi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	1.000(a)	1.000	1.000	2.715	1.000	408782.147	1	99	.000	1.888

a Predictors: (Constant), Strategikomunikasi

b Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

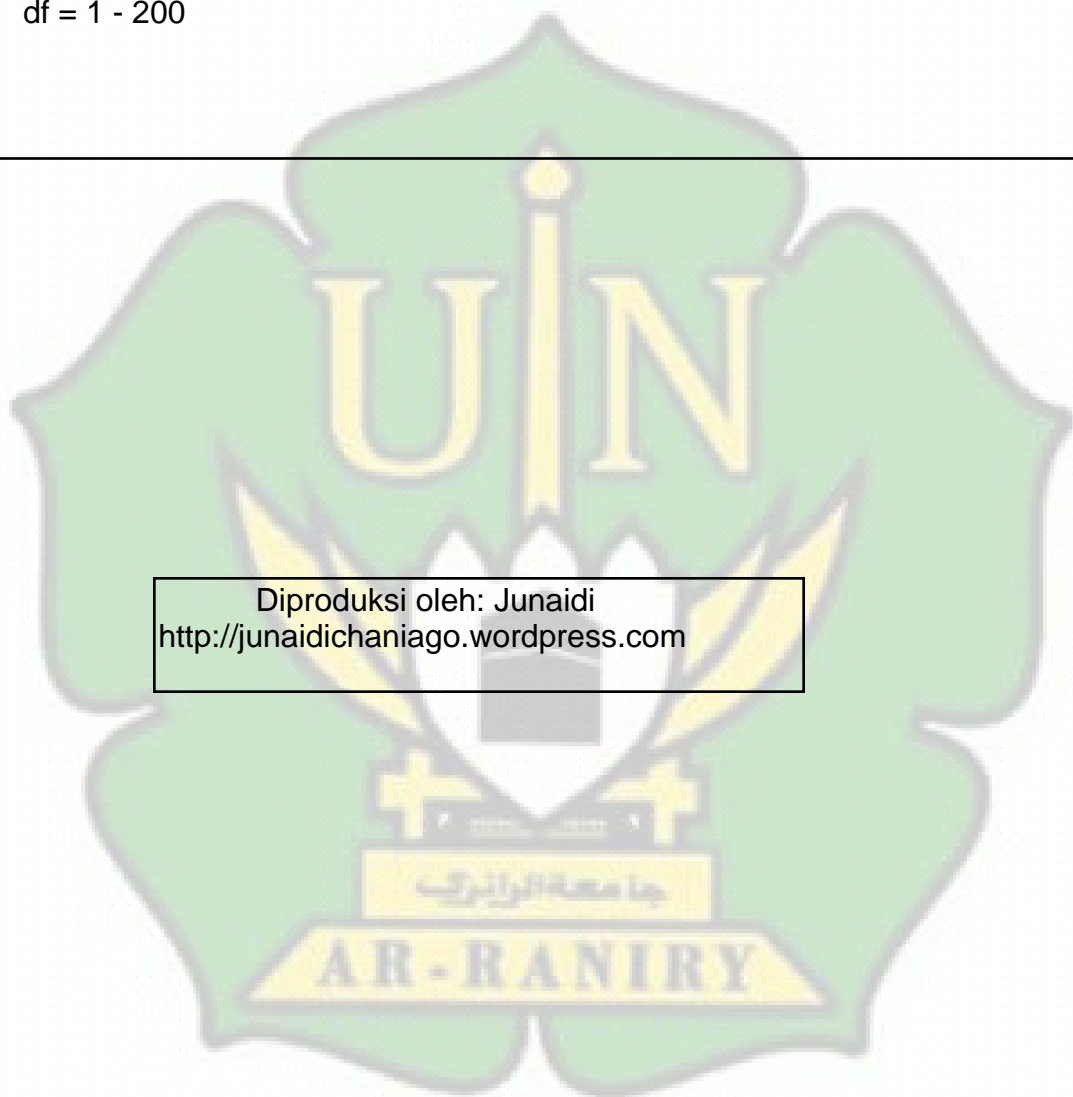
ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3012748.166	1	3012748.166	408782.147	.000(a)
	Residual	729.636	99	7.370		
	Total	3013477.802	100			

a Predictors: (Constant), Strategikomunikasi

b Dependent Variable: Kepuasanpemustaka

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)
df = 1 - 200



Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

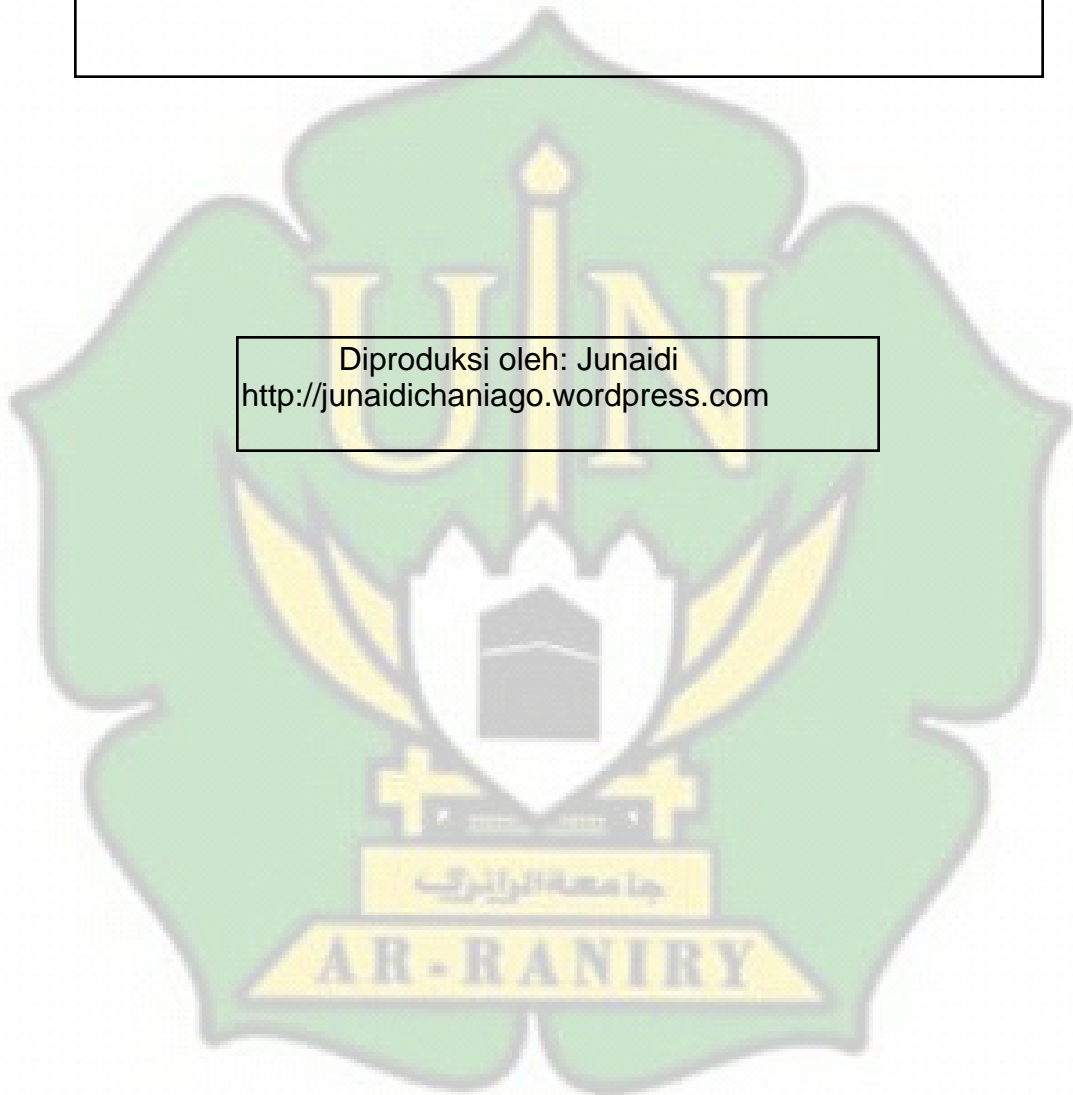
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Titik Persentase Distribusi t
d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

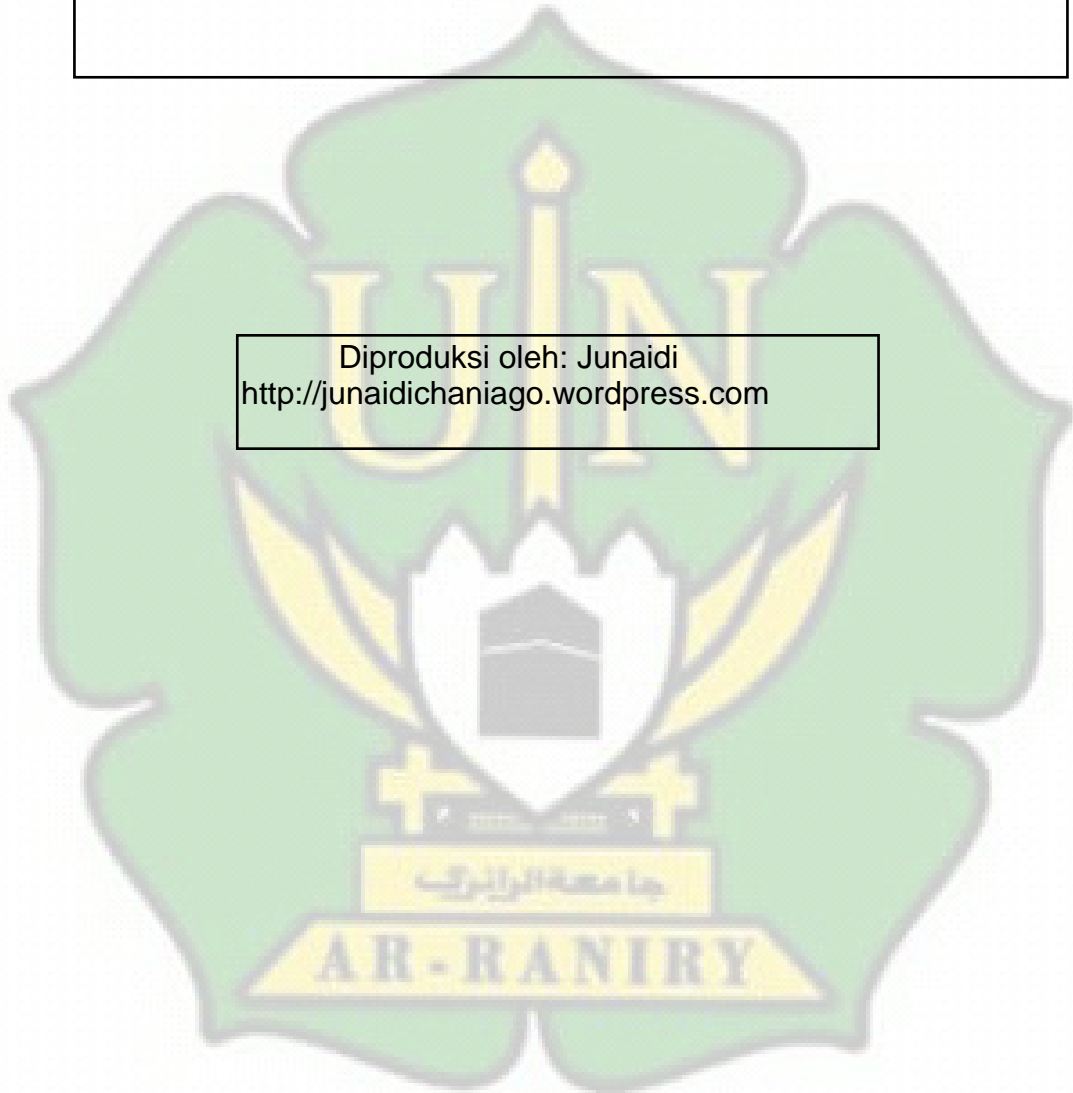
Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F
Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71