

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA (STUDI KASUS
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR)
SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

SHOFA QATRUNNADA

NBI 1111900114

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA (STUDI KASUS
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik

dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I

Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

SHOEA QATRUNNADA

NBI 1111900114

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SURABAYA

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Jika kamu merasa sendiri, itu salah!! kamu sedang bersama dirimu sendiri dengan segala mimpimu”

“if you feel alone, it's wrong!! you are with yourself with all your dreams”

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya abah dan ibu yang telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa untuk abah dan ibu.

Tidak lupa tentunya untuk diri saya sendiri, terima kasih banyak sudah mau berjuang bersama selama ini, sudah mau bertahan disaat proses mendewasakan diri yang sangat melelahkan, tidak mudah menyelesaikan skripsi dengan bekerja, maka nikmati segala proses yang terjadi, kamu hebat!

Dan persembahan terakhir untuk yang selalu menanyakan kapan saya lulus, skripsi kamu sampai bab berapa, kapan wisuda, dan kapan menikah. Ingat proses tersebut tidak mudah! Jangan sampai pertanyaanmu membuat hati seseorang terluka.

Jadilah perempuan yang merdeka !!

-Shofa Qatrunnada-

RIWAYAT HIDUP

Data Riwayat Hidup Mahasiswa

1. Nama : Shofa Qatrunnada
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 08 Januari 2001
3. Alamat : Jalan Jaksa Agung Suprpto
No.29, Lamongan
4. No. Telepon : 088217547296
5. Email : shofaqatrunnada.08@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : - MI Murni SunDra Lamongan (2007 – 2013)
- SMP Negeri 1 Lamongan (2013 – 2016)
- SMK Negeri 1 Lamongan (2016 – 2019)
7. Riwayat Pekerjaan : - Citra 2436 (2021 –2022)
- PT Tenang Sejahtera Abadi (2022 – 2023)
- United Jeans&Co (2023)
8. Pengalaman Organisasi : - Sekretaris Mubes Fisip (2019)
- Presidium Mubes Fisip (2019)
- Pengurus Ormek (GmnI) (2019-2022)
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : Penerima Beasiswa (2021)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shofa Qatrunnada

NBI : 1111900114

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap
Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

Surabaya, 12 Juni 2023

**Disetujui,
Dosen Pembimbing 1**

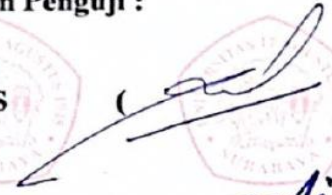


Prof. V. Dr. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110860062

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 22 Juni 2023 :

Dewan Penguji :

1. **Prov. V. Dr. Rudy Handoko, M.S** ()

Ketua

2. **Adi Soesiantoro, Drs., MSi** ()

Anggota I

3. **Drs. Radjikan, M.Si** ()

Anggota II

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Shofa Qatrunnada
NBI : 1111900114
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 12 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Shofa Qatrunnada



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shofa Qatrunnada
NBI/ NPM : 1111900114
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 30 Juni 2023



**Coret yang tidak perlu*

RINGKASAN

Shofa Qatrunnada, 2019, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur)**

Prof. V. Dr. Rudy Handoko, M.S 66 hal + xvii

Perpustakaan bertujuan untuk menyediakan ruang atau tempat kepada masyarakat yang membutuhkan sebuah informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan berbagai informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu perpustakaan harus menyediakan fasilitas-fasilitas untuk menunjang agar masyarakat lebih berminat untuk menggunakan layanan perpustakaan, tidak hanya fasilitas yang ditingkatkan tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan bukan hanya fasilitas-fasilitas yang disediakan tetapi juga pelayanan yang diberikan juga harus maksimal. Kualitas pelayanan di Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, sarana dan prasarana masih belum memadai maka berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan desain *cross-sectional* dengan tujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama atau sering disebut dengan *point time approach*. Penelitian ini dilakukan pada layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jl. Menur Pumpungan No.32, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60118. Adapun waktu pada penelitian ini dilakukan pada 29 Mei-5 Juni. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pernyataan tertutup sebanyak 25 pernyataan. Instrumen penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan skala Likert dengan 5 alternatif jawaban.

sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling Insidental dan banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

Hasil Penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki berusia 17-25 tahun dan bekerja sebagai pelajar/mahasiswa yang sebagian besar merasa sangat puas dengan persentase 81% pada variabel *tangible* (bukti langsung), 68% *reliability* (keandalan), 71% *responsiveness* (daya tangkap), 71% *empathy* (empati), 78% *assurance* (jaminan). Hasil uji t parsial menunjukkan hasil nilai sig. variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empati* lebih besar daripada 0,10 yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empati* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan variabel *reliability* memiliki nilai sig kurang dari 0,10 yang artinya secara parsial variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil bahwa variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan) bernilai positif yang memiliki makna bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh positif dan sebanding terhadap kepuasan pemustaka. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 38,5% yang diperoleh dengan melakukan uji koefisien determinan.

Kesimpulan pada penelitian ini bahwa secara parsial variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empati* berpengaruh positif dan sebanding terhadap kepuasan pemustaka, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan. Variabel *reliability* merupakan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif, sebanding, dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Secara keseluruhan besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur Terhadap kepuasan pemustaka sebesar 38,5%. Meskipun layanan perpustakaan sudah sangat memuaskan, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik.

SUMMARY

Shofa Qatrunnada, 2019, **The Effect of Library Service Quality on User Satisfaction (Case Study of the Library and Archive Service of the East Java Provincial Government)**

Prof. V. Dr. Rudy Handoko, M.S 66 hal + xvii

The library aims to provide a space or place for people who need information to meet the community's need for various information needed. Therefore the library must provide facilities to support so that people are more interested in using library services, not only the facilities are improved but also must improve the quality of services provided. Quality Services are not just facilities available but also service given must also be maximized. The quality of service at the Library and Archives Office of East Java Province is still not in accordance with community expectations, facilities and infrastructure are still inadequate, it will affect service quality, if service quality is not improved it will affect community satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality which includes variables tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance on library visitor satisfaction at the Library and Archives Office of East Java Province.

The type of research used in this study uses a type of quantitative research with the research method used is a survey with a design cross-sectional with the aim of studying the relationship between the independent variable and the dependent variable by taking measurements at the same time or often called point time approach. This research was conducted on library services in The Public Library of the East Java Provincial Library and Archives Office, which is located at Jl. Menur Pumpungan No. 32, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, City of SBY, East Java 60118. The time of this research was conducted on May 29-June 5. This study uses an instrument in the form of a questionnaire used to collect data by giving closed statements of 25 statements. The research instrument used to collect data using a Likert scale with 5 alternative answers. the sample in this study used a sampling technique Incidental and the number of samples used in this study was calculated using the Slovin formula.

The results of this study show that the majority of respondents were male, aged 17-25 years and worked as students, most of whom were very satisfied with the percentage of 81% in variable tangible, 68% reliability,

71% responsiveness, 71% empathy, 78% assurance. The results of the partial t test show the results of the sig. variable tangible, responsiveness, assurance, empathy greater than 0.10 which indicates that it is partially variable tangible, responsiveness, assurance, empathy has no significant effect on user satisfaction, while the variable's reliability has a sig value of less than 0.10 which means partially this variable is influential to user satisfaction. Multiple linear regression analysis shows that the variable tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance has a positive value which means that while The quality of services provided has a positive and comparable influence on user satisfaction. The influence of service quality on user satisfaction is 38.5% which is obtained by testing the determinant coefficient.

The conclusion in this study is that partially variable tangible, responsiveness, assurance, empathy has a positive and comparable effect on user satisfaction, but the effect is not significant. Variable Reliability is the quality of service that has a positive, comparable, and significant impact on user satisfaction. Overall, the quality of services provided by the Library and Archives Office of Java Province has a great influence East Against user satisfaction of 38.5%. Even though library services have been very satisfactory, there are still a number of things that need to be improved to continue to increase public service user satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.M, CMA, CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menimba ilmu dan menjadi keluarga besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tercinta.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya juga selaku wali dosen penulis.
4. Prof. V. Dr. Rudy Handoko, M.S dan Bapak Eddy Wahyudi, SH., M.Si selaku Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan baik secara teoritis maupun moril sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik pada penulis.
5. Teruntuk Abah Nurma Wahyudha dan Ibu Umrotul Wafiroh selaku orang tua penulis tercinta yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta memanjatkan doa terbaik untuk penulis sehingga penulis.
6. Nurina Rifda dan Muhammad Irbadl Wahyudha selaku saudara penulis yang sudah *support* penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari awal masuk perkuliahan hingga selesai.
7. Muhammad Ziar Al Fajry yang selalu menjadi *mood booster* penulis, sudah banyak meluangkan waktu untuk menemani penulis dalam mengerjakan skripsi hingga akhir, dan memberikan banyak perhatian terhadap keluh kesah penulis, hingga memberi semangat supaya tidak putus asa untuk menyelesaikan skripsi.

8. Kak Amel yang sudah meminjamkan laptop kepada penulis dan meluangkan waktu untuk menemani penulis dalam proses mengerjakan skripsi hingga akhir.
9. Laifa yang sudah meluangkan waktu untuk mendengarkan curhatan penulis, menemani *overthingking* penulis, dan selalu memberikan semangat serta hal-hal positif sehingga penulis menjadi merasa bahwa diri ini mampu untuk menyelesaikan skripsi hingga akhir.
10. Casper, Dewi, Elok, Vio, Febby yang sudah menjadi teman dekat penulis dari awal maba sampai sekarang, memberikan dukungan, motivasi, hiburan, serta pendengar keluh kesah yang baik untuk penulis.
11. Erlin dan Azizah yang sudah menjadi teman seperjuangan Metode Kuantitatif, pusing bersama, mengeluh bersama, dan menyemangati satu sama lain bahwa kita bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. *Dear my self, thank you for always managing to dig deeper, to depths I didn't know existed, to find the strength to carry on.* (Teruntuk diriku sendiri, terima kasih karena selalu berhasil menggali lebih dalam, ke kedalaman yang aku tidak tahu keberadaannya, untuk menemukan kekuatan untuk melanjutkan).

Semoga Tuhan Yang Maha Esa Memberikan balasan yang berlipat ganda pada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Tuhan Yang Maha Esa Penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Manajemen Publik	21
2.2.2 Pelayanan Publik	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.5 Kerangka Konseptual	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1Jenis Penelitian	29
3.2Lokasi Penelitian.....	29
3.3Hipotesis.....	29
3.4Variabel Penelitian dan Pengukuran	30
<u>3.4.1</u> Variabel Penelitian.....	30
<u>3.4.2</u> Definisi Operasional.....	30
<u>3.4.3</u> Pengukuran.....	32
3.5Tipe dan Sumber Data	33
3.6Populasi dan Sampel	33
3.7Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1Hasil Penelitian	41
<u>4.1.1</u> Gambaran Tempat Penelitian.....	41
<u>4.1.2</u> Identitas Responden.....	43
<u>4.1.3</u> Deskriptif Variabel Penelitian	45
<u>4.1.4</u> Hasil Uji Normalitas	48
<u>4.1.5</u> Uji Hipotesis.....	49
<u>4.1.6</u> Analisis Regresi Berganda	50
4.2Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN.....	57
5.1Kesimpulan	57
5.2Saran.....	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Bebas	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	32
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Kuisisioner	32
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Tiap Variabel	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS	48
Tabel 4.6 Hasil Uji t Parsial dengan SPSS	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dengan SPSS	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi dengan SPSS	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Gambar 4.4 Persentase Hasil Respon Variabel <i>Tangibles</i>	45
Gambar 4.5 Persentase Hasil Respon Variabel <i>Reability</i>	46
Gambar 4.6 Persentase Hasil Respon Variabel <i>Responsieness</i>	46
Gambar 4.7 Persentase Hasil Respon Variabel <i>Assurance</i>	47
Gambar 4.8 Persentase Hasil Respon Variabel <i>Emphaty</i>	47

