ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Dewinta Ayuni¹⁾, Wayan Hesadijaya Utthavi²⁾, dan AA. Istri Raka
Wahyuni³⁾**

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali, Bukit Jimbaran, Badung, Bali

³Unit Perpustakaan, Politeknik Negeri Bali, Bukit Jimbaran, Badung, Bali

E-mail: ¹dewintaayuni@gmail.com

Abstract

Library can be said as the heart of the universities. Politeknik Negeri Bali (PNB) as one of the universities in Indonesia currently has one library room located on the 2nd floor of the PNB Central Building. Based on the data, the average number of PNB library visitors in the year 2017 is only 15% of the total civitas. This number shows that PNB library has not been optimally utilized. The purpose of this study is to assess the satisfaction of library visitors to PNB library services, so that the PNB library in the future can provide better service and the number of library visitors can increase. The variables used are five service dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method of analysis used in this study are importance performance analysis (IPA) and analysis of customer satisfaction index (CSI). Results shows that there are some services that need to be maintained, such as the completeness of facilities, updated collection, air circulation, locker safety, convenience in finding references, knowledge of employee, hospitality of employee, concern of employee, response of employee, and good communication between employee and visitors. According to CSI method, the visitors' satisfaction level is 76,40% which is classified as satisfied.

Keywords: *library services, importance performance analysis, customer satisfaction index, politeknik negeri bali*

Abstrak

Perpustakaan dapat dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi. Politeknik Negeri Bali (PNB) sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia saat ini memiliki satu ruangan perpustakaan yang bertempat di lantai 2 belakang Gedung pusat PNB. Berdasarkan data, rata-rata jumlah pengunjung perpustakaan PNB tiap bulan di tahun 2017 hanya 15% dari total civitas. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan PNB belum dimanfaatkan secara optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap layanan perpustakaan PNB, sehingga perpustakaan PNB ke depannya dapat memberikan layanan yang lebih baik dan jumlah pengunjung perpustakaan dapat meningkat. Variabel yang digunakan adalah lima dimensi jasa, yaitu tangibl), reliability, responsivenss, assurance, dan empathy. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah impotance performance analysis (IPA) serta analisis customer satisfaction index (CSI). Hasil menunjukkan bahwa terdapat beberapa layanan yang perlu diperbaiki yaitu kelengkapan fasilitas, keterbaruan koleksi, sirkulasi udara, keamanan loker, kemudahan menemukan referensi, pengetahuan petugas, keramahan petugas, kepedulian petugas, respon petugas, dan komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung. Metode CSI menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung sebesar 76,40% atau pada level puas.

Kata kunci: layanan perpustakaan, importance performance analysis, customer satisfaction index, politeknik negeri bali

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga Pendidikan tinggi di Indonesia, mengemban tugas yang disebut Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pengajaran, pendidikan, dan pegabdian kepada masyarakat. Dalam mengemban tugas tersebut perguruan tinggi memerlukan suatu fasilitas pendukung yaitu perpustakaan sebagai pusat informasi ilmiah bagi civitas academia perguruan tinggi tersebut (Yunanta, 2015). Perpustakaan merupakan fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan (Samosir, 2005). Ahmad dan Abawajy (2014) menyatakan bahwa perpustakaan memainkan peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan meliputi penelitian, pengajaran, dan pembelajaran. Keberadaan perpustakaan dapat dikatakan menjadi jantung bagi pendidikan tinggi Undari (2015).

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan yang memberikan rasa puas bagi penggunanya, yaitu yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Dharma, Budi, dan Sugata, 2013). Secara sederhana istilah layanan atau service bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain (Tjiptono, 2005). Secara umum, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (consumer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Prastowo, 2012). Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuan kebutuhan melalui aktifitas orang lain (Yunanta, 2015). Menurut Lupiyoadi (2005)

konsumen akan merasa puas jika produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan memunculkan kekecewaan pada pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan perpustakaan (Yunanta, 2015).

Model kualitas layanan perpustakaan dikembangkan dan diaplikasikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi Libqual (Library Quality) (Dharma, Budi, dan Sugata, 2013). Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah (1) Tangibles (Bukti fisik); (2) Reliability (pelayanan keandalan); (3) Responsiveness (pelayanan daya tanggap); (4) Assurance (pelayanan jaminan); dan (5) Empathy (pelayanan empati).

Politeknik Negeri Bali sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia saat ini memiliki satu ruangan perpustakaan yang bertempat di lantai 2 belakang Gedung pusat Politeknik Negeri Bali. Koleksi perpustakaan PNB berupa Audio visual (CD), buku, handout, laporan penelitian, laporan PKL, tugas akhir, buku referensi, jurnal dan majalah, tabloid, dan surat kabar. Berdasarkan data, rata-rata jumlah pengunjung perpustakaan PNB pada tahun 2017 adalah sebanyak 770 orang tiap bulan. Angka jumlah pengunjung ini hanya 15% dari total civitas PNB. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan PNB belum dimanfaatkan secara optimal oleh civitas PNB.

Perpustakaan PNB telah berusaha memberikan layanan yang baik kepada civitas akademika PNB. Namun tentunya layanan tersebut perlu dikaji dari sisi pengguna perpustakaan, apakah layanan yang diberikan telah memberikan

kepuasan bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bali berdasarkan lima dimensi layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh civitas akademika PNB. Sampel diambil sebanyak 150 orang pengunjung perpustakaan PNB dengan teknik accidental sampling yaitu pengambilan sampel yang dilaksanakan di perpustakaan PNB.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah lima dimensi layanan yaitu (1) Tangibles (Bukti fisik) yaitu fasilitas fisik yang dimiliki perpustakaan seperti gedung, ruangan, buku/koleksi, peralatan,

dan sebagainya; (2) Reliability (pelayanan keandalan) yang meliputi kemampuan petugas perpustakaan dalam memberi jasa; (3) Responsiveness (pelayanan daya tanggap) yaitu ketanggapan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pengguna perpustakaan; (4) Assurance (pelayanan jaminan) yang meliputi keamanan serta rasa aman dari pengguna perpustakaan; dan (5) Empathy (pelayanan empati) yaitu kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan.

Alat pengukuran data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner ini untuk mengetahui kelayakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas diterapkan pada 30 sampel penelitian dengan hasil uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Kuesioner

Dimensi	Pertanyaan	Harapan		Kenyataan	
		r -hitung	validitas	r -hitung	validitas
Tangible (Bukti Langsung/Bukti Fisik)	item1	0,383	Valid	0,590	Valid
	item2	0,758	Valid	0,474	Valid
	item3	0,756	Valid	0,503	Valid
	item4	0,844	Valid	0,735	Valid
	item5	0,790	Valid	0,597	Valid
	item6	0,668	Valid	0,629	Valid
	item7	0,713	Valid	0,642	Valid
	item8	0,562	Valid	0,729	Valid
	item9	0,581	Valid	0,607	Valid
Reliability (Pelayanan Keandalan)	item10	0,969	Valid	0,485	Valid
	item11	0,937	Valid	0,788	Valid
	item12	0,857	Valid	0,866	Valid
	item13	0,899	Valid	0,776	Valid
	item14	0,969	Valid	0,630	Valid
Responsiveness (Pelayanan Daya Tanggap)	item15	0,884	Valid	0,853	Valid
	item16	0,961	Valid	0,769	Valid
	item17	0,884	Valid	0,826	Valid
Assurance (Pelayanan Jaminan)	item18	0,799	Valid	0,744	Valid
	item19	0,747	Valid	0,602	Valid
	item20	0,587	Valid	0,366	Valid
	item21	0,865	Valid	0,551	Valid
	item22	0,876	Valid	0,538	Valid

	item23	0,553	Valid	0,642	Valid
Emphaty (Pelayanan Empati)	item24	0,721	Valid	0,687	Valid
	item25	0,858	Valid	0,651	Valid
	item26	0,723	Valid	0,738	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, Tahun 2018

Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada kuesioner telah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Dimensi	Harapan		Kenyataan	
	Cronbach's Alpha	Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
Tangible	0,891	Reliabel	0,873	Reliabel
Relablity	0,974	Reliabel	0,874	Reliabel
Responsiveness	0,957	Reliabel	0,902	Reliabel
Assurance	0,910	Reliabel	0,764	Reliabel
Emphaty	0,856	Reliabel	0,831	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, Tahun 2018

Hasil analisis uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua dimensi penelitian pada kuesioner telah reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian. Karena telah lulus uji validitas dan reliabilitas, maka kuesioner dinyatakan layak untuk digunakan sebagai alat pengukuran data pada penelitian ini.

Metode analisis data yang digunakan adalah importance performance analysis (IPA). Menurut Cugnata dan Salini (2014), tingkat kepentingan (importance) atribut layanan produk atau jasa yang dinilai pengguna merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian kepuasan pelanggan/pengguna.

Menurut sejarah, metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diteliti oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA diawali dengan menghitung nilai kepentingan/harapan (importance) layanan perpustakaan menurut pengguna perpustakaan, lalu mengukur nilai kinerja/kenyataan (performance) layanan perpustakaan yang dinilai oleh pengunjung perpustakaan. Nilai importance dan performance kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang membagi hasil menjadi empat kuadran yaitu kuadran I (keep up the good work/ pertahankan prestasi) kuadran II (possible overkill/ berlebihan), kuadran III (low

priority/ Prioritas Rendah), dan kuadran IV (concentrate in here/ prioritas utama). Sedangkan tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan diperoleh dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini secara ringkas ditampilkan pada Gambar 1.

Gambar 1. Karakteristik Responden

Dari gambar tersebut terlihat bahwa berdasarkan jenis kelamin, 51% responden berjenis kelamin perempuan dan 49% responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan jenjang pendidikannya, terdapat 41% responden berjenjang pendidikan D4 dan 59% berjenjang pendidikan D3. 27% responden merupakan mahasiswa jurusan Teknik Mesin, 23% mahasiswa jurusan Akuntansi, 22% mahasiswa jurusan Administrasi Niaga, 13% mahasiswa

Teknik Elektro, 9% mahasiswa jurusan Pariwisata, dan 6% mahasiswa jurusan Teknik Sipil.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performane Analysis (IPA) ini pada dasarnya mengukur dan membandingkan importance (tingkat kepentingan/ tingkat harapan) atribut yang dinilai oleh responden dan performance (tingkat kinerja/kenyataan) atribut jasa yang diuji. Langkah awal pada metode ini adalah mengukur tingkat kesesuaian antara importance (tingkat kepentingan/ tingkat harapan) dan performance (tingkat kinerja/ kenyataan) setiap atribut pada layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Importance dan Performance

No	Dimensi	Atribut	Rata-Rata Importance	Rata-Rata Performance	Tingkat Kesesuaian
1	Tangible	Kebersihan	4,61	4,01	86,99
2		Desain dan Tata Letak	4,53	3,63	80,00
3		Fasilitas Lengkap	4,60	3,50	76,09
4		Keterbaruan Koleksi	4,62	3,54	76,62
5		Kondisi Koleksi	4,61	3,87	83,96
6		Kerapian Ruangan	4,69	4,02	85,78
7		Sirkulasi Udara	4,68	3,69	78,77
8		Kuantitas Koleksi	4,57	3,59	78,57
9		Kerapian Pegawai	4,61	4,03	87,28
10	Reliability	Kemudahan Administrasi	4,61	4,09	88,71
11		Kemudahan Prosedur Peminjaman	4,66	4,09	87,70
12		Kemudahan Transaksi Peminjaman/Pengembalian	4,66	4,11	88,13
13		Kejelasan Informasi	4,60	3,82	83,04
14	Responsiveness	Kejelasan Tata Tertib	4,59	3,98	86,65
15		Ketepatan Waktu Menanggapi Keluhan	4,59	3,79	82,70
16		Ketanggapan dalam Menanggapi Keluhan	4,57	3,72	81,46
17		Kesesuaian Pelayanan dengan Aturan	4,59	3,79	82,58

18		Keamanan dalam Ruangan	4,67	3,96	84,86
19		Keamanan dalam Loker	4,65	3,77	80,95
20	Assurance	Kemudahan menemukan Referensi	4,63	3,71	80,00
21		Jumlah Petugas Memadai	4,58	3,91	85,30
22		Pengetahuan Petugas	4,63	3,70	79,97
23		Keramahan Petugas	4,66	3,75	80,54
24		Kepedulian Petugas	4,65	3,75	80,52
25	Emphaty	Respon Petugas yang Baik	4,63	3,72	80,40
26		Komunikasi antara Pengunjung dengan Petugas	4,64	3,79	81,61
Rata-Rata			4,62	3,82	82,66

Sumber: Data Primer yang diolah, Tahun 2018

Seluruh atribut yang diteliti kemudian dipetakan ke dalam diagram empat kuadran. Empat kuadran ini membagi atribut ke dalam kelompok-kelompok sesuai dengan nilai importance dan performance nya. Diagram kuadran tersebut ditampilkan pada Gambar 2 berikut.

Gambar 2 Kuadran dalam IPA

(Sumber: Data Primer yang diolah, Tahun 2018)

a. Kuadran 1 (Keep Up The Good Work / Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut layanan yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang kinerjanya diharapkan tinggi oleh pengunjung perpustakaan dan kenyataannya juga tinggi. Atribut-atribut yang dimaksud adalah atribut nomor 1 (kebersihan), 5 (kondisi koleksi), 6 (kerapian ruangan), 9 (kerapian pegawai), 10 (kemudahan administrasi), 11 (kemudahan

prosedur), 12 (kemudahan transaksi peminjaman/pengembalian), dan 18 (keamanan dalam ruangan). Atribut-atribut ini diharapkan dapat dipertahankan kinerjanya, dan bila memungkinkan dapat ditingkatkan lagi agar kepuasan pengunjung terhadap kinerja layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bali dapat dijaga bahkan ditingkatkan.

b. Kuadran 2 (Possible Overkill / Berlebihan)

Atribut yang berada pada kuadran 2 adalah atribut nomor 4 (kejelasan tata tertib), 13 (kejelasan informasi), dan 21 (jumlah petugas perpustakaan). Atribut-atribut ini kinerjanya diharapkan rendah oleh pengunjung perpustakaan namun pada kenyataannya memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat dianggap berlebihan. Jika fokus perbaikan berada pada atribut ini maka dinilai hanya akan mensia-siakan sumber daya.

c. Kuadran 3 (Low priority/Prioritas rendah)

Kuadran 3 merupakan kuadran di mana kinerja layanan diharapkan rendah dan kinerja kenyataan juga rendah. Atribut-atribut pada kuadran ini perlu ditingkatkan kinerjanya, namun dalam skala prioritas rendah. Pada penelitian ini, atribut yang berada pada kuadran 3 adalah atribut

nomor 2 (desain dan tata letak), atribut 8 (kuantitas koleksi), 15 (ketepatan waktu dalam menangani keluhan), 16 (ketanggapan dalam menghadapi keluhan), dan 17 (kesesuaian pelayanan dengan aturan).

d. Kuadran 4 (Concentrate here/Fokus perbaikan)

Kuadran 4 adalah kuadran terpenting karena fokus perbaikan seharusnya dilakukan pada atribut yang berada pada kuadran ini. Atribut yang berada pada kuadran 4 diharapkan memiliki kinerja yang tinggi namun kenyataannya memiliki kinerja yang rendah. Jadi untuk memperbaiki tingkat kepuasan pengunjung, dilakukan perbaikan layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bali, khususnya pada atribut pada kuadran ini. Atribut yang dimaksud adalah atribut nomor 3 (kelengkapan fasilitas), 4 (keterbaruan koleksi), 7 (sirkulasi udara), 19 (keamanan dalam loker), 20 (kemudahan menemukan referensi), 22 (pengetahuan petugas), 23 (keramahan petugas), 24 (kepedulian petugas), 25 (respon petugas), dan 26

(komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Selanjutnya, untuk mengukur indeks kepuasan pengunjung perpustakaan secara keseluruhan seperti pada tabel 3. Berdasarkan hasil analisis t diperoleh nilai customer satisfaction index (CSI) atau indeks kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bali sebesar 76,40%. Dalam klasifikasi CSI, angka ini diklasifikasikan puas. Namun walau begitu, tentunya perpustakaan PNB perlu melakukan beberapa perbaikan layanan khususnya atribut-atribut layanan yang masuk dalam kuadran 4 pada analisis IPA. Hal ini perlu dilakukan agar perpustakaan PNB ke depannya dapat memberikan layanan yang lebih baik sehingga indeks kepuasan pengunjung dapat ditingkatkan.

Tabel 3. Customer Satisfaction Index

No	Dimensi	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Tangible	Kebersihan	4,61	4,01	0,0384	0,1541
2		Desain dan Tata Letak	4,53	3,63	0,0377	0,1368
3		Fasilitas Lengkap	4,60	3,50	0,0383	0,1340
4		Keterbaruan Koleksi	4,62	3,54	0,0385	0,1361
5		Kondisi Koleksi	4,61	3,87	0,0384	0,1487
6		Kerapian Ruangan	4,69	4,02	0,0390	0,1568
7		Sirkulasi Udara	4,68	3,69	0,0390	0,1436
8		Kuantitas Koleksi	4,57	3,59	0,0381	0,1368
9		Kerapian Pegawai	4,61	4,03	0,0384	0,1546
10	Reliability	Kemudahan Administrasi	4,61	4,09	0,0383	0,1567
11		Kemudahan Prosedur Peminjaman	4,66	4,09	0,0388	0,1585
12		Kemudahan Transaksi Peminjaman/Pengembalian	4,66	4,11	0,0388	0,1593
13		Kejelasan Informasi	4,60	3,82	0,0383	0,1463

14		Kejelasan Tata Tertib	4,59	3,98	0,0382	0,1522
15		Ketepatan Waktu Menanggapi Keluhan	4,59	3,79	0,0382	0,1448
16	Responsiveness	Ketanggapan dalam Menanggapi Keluhan	4,57	3,72	0,0380	0,1414
17		Kesesuaian Pelayanan dengan Aturan	4,59	3,79	0,0382	0,1450
18		Keamanan dalam Ruangan	4,67	3,96	0,0388	0,1538
19		Keamanan dalam Loker	4,65	3,77	0,0387	0,1459
20	Assurance	Kemudahan menemukan Referensi	4,63	3,71	0,0386	0,1430
21		Jumlah Petugas Memadai	4,58	3,91	0,0381	0,1489
22		Pengetahuan Petugas	4,63	3,70	0,0385	0,1425
23		Keramahan Petugas	4,66	3,75	0,0388	0,1456
24		Kepedulian Petugas	4,65	3,75	0,0387	0,1451
25	Emphaty	Respon Petugas yang Baik	4,63	3,72	0,0385	0,1433
26		Komunikasi antara Pengunjung dengan Petugas	4,64	3,79	0,0386	0,1462
Total			120,14	99,31	1	3,8202
CSI = $3,8202/5 \times 100\% = 76,40\%$						

Sumber: Data primer yang diolah, Tahun 2018

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis Importance and Performance Analysis (IPA) terdapat beberapa atribut layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang memiliki prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu kelengkapan fasilitas, keterbaruan koleksi, sirkulasi udara, keamanan dalam loker, kemudahan menemukan referensi, pengetahuan petugas, keramahan petugas, kepedulian petugas, respon petugas, dan komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung. Nilai customer satisfaction index (CSI) pengunjung perpustakaan terhadap layanan perpustakaan PNB sebesar 76,40% dan termasuk dalam klasifikasi puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad dan Abawajy. (2014). Digital Library Service Quality Assesment Model. *Procedia – Social and Behavioral Science*, 129 (2014), 571-580.
- Cugnata, F, dan Salini, S. 2014. Model based approach for impotance performance analysis. *Qual Quant*, (2014) 48, 3053-3064.
- Dharma,N.O, Budi, N.W.S, dan Sugata,I.G.N. 2013. Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunaanya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. Vol 2. No 2. ISSN: 2303-2898
- Lupiyoadi, Rambat. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Martilla, J.A. dan, James, J.C. (1977). Importance-performance analysis. *J. Mark*. 41(1), 77–79 (1977)
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press
- Samosir, Z. (2005). Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengunaka Perpustakaan USU. *Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.1 No 1. Juni 2005

- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undari, Diyah. (2015). "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- Yunanta A. (2015). *Analisi Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan. Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang*. Tesis. UIN Sunan Kaljaga. Yogyakarta