

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN

Trias Pyrenia Iskandar

[azandiaz@gmail.com](mailto:azandiaz@gmail.com)

Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan

### THE EFFECT OF LIBRARY SERVICE QUALITY PERCEPTIONS OF USERS TO INCREASE THE VISITOR

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Access to information, Affect of service, personal control, and library as place against the user's perception in increasing traffic. The method used is a method meant to highlight the effect of explanatory variables between study and test the hypothesis. The hypothesis was tested using path analysis. Data collection techniques used this study came from two sources, namely primary data obtained through questionnaires at random using simple random sampling technique with a number of respondents as many as 95 people. And secondary data through observation, interviews with the Library of the Institute of Public Administration, as well as the study of literature. Findings The results showed that, Affect of service, Access to information, personal control, and library as place affect the user's perception in increasing traffic. Based on the path coefficient analysis showed that increasing the quality of library services Institute of Public Administration most largely influenced by the improvement of quality of service, which in turn provides a good user perception. This means more and better quality of service it will be more positive user perception which leads to the increase of visitors to the Library of the Institute of Public Administration.*

*Keywords: Quality of service, Libqual + Tm, Perception*

#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh *Acces to information, affect of service, personal control, dan library as place* terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Untuk mencapai tujuan tersebut metode explanatori digunakan dengan maksud mengkaji pengaruh antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang diuji dengan menggunakan analisis jalur.

Teknik pengambilan data berasal dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui angket secara random dengan teknik *simple random sampling*, jumlah responden sebanyak 95 orang. Data sekunder diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pihak Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, serta studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *affect of service, Acces to information, personal control, dan library as place* berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Meningkatnya kualitas layanan perpustakaan sebagian sebagian besar dipengaruhi oleh perbaikan kualitas layanan yang pada akhirnya memberikan persepsi baik bagi pengguna. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan

maka persepsi pengguna akan semakin positif yang bermuara pada meningkatnya pengunjung pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Dengan demikian koleksi buku-buku mutakhir yang menunjang kegiatan belajar-mengajar, Tata letak buku di rak yang baik, pembinaan terhadap pengguna untuk menggunakan e-book dan e-journal secara optimal perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas layanan, Persepsi, Pengunjung

### A. Latar Belakang

Dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 perpustakaan merupakan institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Pengertian tentang perpustakaan dari pasal tersebut sangat jelas bahwa perpustakaan merupakan sarana yang mendukung sistem pendidikan nasional yang menjadi pusat sumber informasi, teknologi, dan ilmu pengetahuan. Perpustakaan sebagai sumber informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan bersama, agar dapat memberikan hasil yang maksimal (Isobel Falconer, Littlejohn, McGill, & Beetham, 2016). Perpustakaan mempunyai peran dalam membangun peradaban umat manusia karena tinggi rendahnya peradaban dan budaya suatu bangsa dapat dilihat dari kondisi

perpustakaan dan tingkat bacanya (A. Libraries, 2003).

Dalam pendidikan tinggi perpustakaan merupakan salah satu sarana yang vital dalam bentuk pendidikan, pengajaran, dan penelitian (P. Libraries, 2005). Perpustakaan merupakan inti dari setiap program pendidikan dan pengajaran atau dalam bahasa asingnya dikenal dengan istilah "*the heart of educational programs*". di Indonesia sendiri, perpustakaan perguruan tinggi sering disebut-sebut sebagai "jantungnya universitas". Kemudian menurut Trimo (1997 : 1) bahwa nilai suatu lembaga pendidikan tinggi ataupun lembaga riset ilmu pengetahuan sangat bergantung pula (dapat diukur kualitasnya) antara lain pada kelengkapan dan kesempurnaan jasa yang dapat diberikan oleh perpustakaan. Untuk itu, kualitas jasa perpustakaan di lembaga pendidikan tinggi merupakan suatu hal yang sangat penting yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan penggunaannya.

Pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan dan berakhir pada tanggapan pengguna jasa layanan (I Falconer, Littlejohn, McGill, & Beetham, 2013). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) (dalam Samosir 2005 : 28) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Penilaian menyeluruh terhadap keunggulan dan kualitas suatu layanan sangat ditentukan oleh tanggapan para pengguna jasa. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Samosir, 2005 : 28-29). Jika Kualitas layanan perpustakaan baik, hasilnya adalah kepuasan pengguna. Untuk itu perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa informasi diharapkan mampu menyelaraskan antara kebutuhan

dan harapan penggunanya dengan kemampuan sumber daya yang dimilikinya sehingga dapat memenuhi kualitas jasa yang diharapkan bersama (Parrish, 2010). Hal inilah yang diharapkan oleh perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri dalam meningkatkan kunjungan pengguna melalui kualitas pelayanan.

Kegiatan perpustakaan dimulai dari kegiatan *collecting*, *processing*, *distributing*, dan kemudian *preserving*. Kegiatan-kegiatan tersebut harus dilakukan semata-mata untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa perpustakaan. Namun dalam pelaksanaannya terdapat banyak sekali masalah yang dihadapi dalam melayani pengguna yang disebabkan oleh beragamnya karakter pengguna dan bervariasinya kebutuhan dan cara pemenuhannya. Dengan demikian perpustakaan harus mampu menyesuaikan antara apa yang diinginkan oleh penggunanya agar sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan.

Anderson et al (1994) menyatakan bahwa apabila pembeli puas terhadap produk atau layanan yang diberikan, akan menimbulkan kesetiaan pembeli sehingga membuat pembeli melakukan pembelian ulang (*repurchase*)

dimasa yang akan datang, hal ini dapat diterapkan didalam perpustakaan apabila pembeli puas terhadap layanan jasa perpustakaan akan menimbulkan kesetiaan pengguna perpustakaan sehingga pengguna akan terus berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana terpenting dalam proses belajar-mengajar serta sebagai pendukung utama dalam memperlancar dan menyukseskan program-program akademik suatu perguruan tinggi (Use, 2011). Perpustakaan perguruan tinggi menjadi suatu acuan dalam penilaian akreditasi pada Universitas, salah satu penilaian baik atau buruknya universitas dapat dilihat dari keberadaan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kurikulum belajarnya, selain itu kualitas layanan pada perpustakaan merupakan kunci keberhasilan penilaian akreditasi, apabila kualitas layanan perpustakaan baik maka sebuah universitas pun akan dinilai baik. Demikian juga dengan perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dalam perkembangannya hingga saat ini telah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya secara bertahap dan terencana sesuai dengan rencana peningkatan kualitas layanan perpustakaan setiap tahunnya.

Unit Perpustakaan IPDN mempunyai tugas sebagai penyedia informasi universitas, sebagai sumber belajar praja dan dosen, pusat pengajaran dan kajian keilmuan, sarana penyebarluasan informasi ilmiah dan pusat pelayanan jasa informasi pada seluruh sivitas akademik di Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Unit Perpustakaan IPDN telah mengikuti perkembangan teknologi seperti membuat program otomasi dalam bentuk *e-library* mengembangkan *e-journal* dan *e-book*, membangun gedung perpustakaan yang lebih memadai, serta ikut serta dalam jejaring kerjasama antarperpustakaan melalui internet. Pengembangan kerjasama antarperpustakaan yang saling menguntungkan dibuktikan dengan keterlibatan Perpustakaan Intitut Pemerintahan Dalam Negeri dalam Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi (FPPT) se- Jawa Barat dan Ikatan pustakawan Indonesia (IPI). Selain itu dilakukan juga upaya pengembangan koleksi perpustakaan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pengembangan sumber daya manusia juga dilakukan dengan mengikutsertakan staf perpustakaan dalam berbagai kegiatan seminar-seminar bidang kepustakaan dan informasi serta melakukan studi banding .

Meskipun demikian tidak semua praja merasa puas dengan kualitas layanan di perpustakaan IPDN, terbukti dengan masih adanya keluhan-keluhan terhadap pustakawan terutama pada bagian pelayanan sirkulasi, namun demikian, ada fenomena peningkatan kunjungan di tahun 2012 selama 5 bulan terakhir (dilihat dari data statistik pengunjung bulan Agustus - Desember 2012) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pengguna di Unit Perpustakaan IPDN Periode Agustus-Desember 2012**

N o	Bulan	Jumlah Pengunjung	Presentase
1.	Agustus 2012	289	15,5 %
2.	Sept 2012	438	34 %
3.	Okt 2012	2452	82.1 %
4.	Nov 2012	2937	16,5 %
5	Des 2012	1567	-46,6 %

Tabel diatas menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengunjung dari bulan Agustus – Desember 2012 terlihat pada bulan Agustus jumlah pengunjung sebanyak 289 orang dan pada bulan-bulan berikutnya jumlah pengunjung mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dari data statistik 5 bulan terakhir meningkat rata-rata 20,3 %. Hal ini dimungkinkan karena adanya peningkatan layanan di lingkungan perpustakaan IPDN.

Untuk memastikan apakah memang telah terjadi peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan persepsi pengguna maka peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan pada perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Dengan adanya penelitian mengenai kualitas layanan ini maka diharapkan hasilnya dapat menjadi acuan bagi upaya pengembangan perpustakaan kedepan. Kualitas layanan perpustakaan sendiri dapat diukur dengan menggunakan instrumen Libqual<sup>tm</sup> yang telah dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) di Amerika sejak tahun 1991 diantaranya yaitu *Access to Information, Affect of Service, Personal Control, dan Library as Place*

Kiranya hal-hal tersebut diatas melatarbelakangi peneliti untuk melakukan kajian dan analisa mengenai kualitas layanan perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri terhadap persepsi yang tentunya akan berpengaruh terhadap peningkatan kunjungan ke perpustakaan tersebut. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan perpustakaan dalam meningkatkan kunjungan maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah “ **Pengaruh**

## Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Persepsi Pengguna dalam Meningkatkan Kunjungan”.

### B. Landasan Teori

#### 1. Pengertian dan Ruang Lingkup Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi adalah tempat berkumpulnya orang untuk berinteraksi dan bersinergi dalam menimba, berbagi, menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Keseluruhan aktivitas tersebut berkaitan dan diperlukan untuk perkembangan ilmu pengetahuan. Salah satu fasilitas yang penting untuk mendukung aktifitas akademik di perguruan tinggi adalah perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan para sivitas akademika dimana perguruan tinggi itu berada (Benchmarks, 2008). Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004 : 3-4) disebutkan bahwa, Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan Tri Darma Perguruan Tinggi tersebut, maka perpustakaan memiliki beberapa fungsi diantaranya : fungsi

edukasi, informasi, riset, rekreatif, publikasi, deposit, dan fungsi interpretasi.

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah/PP No.5 tahun 1980 tentang pokok-pokok organisasi universitas atau institut, bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi termasuk kedalam Unit Pelayanan Teknis (UPT), yaitu sarana penunjang teknis yang merupakan perangkat kelengkapan universitas atau institut dibidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Yusup, 1991 : 102-103).

Perpustakaan perguruan tinggi pada hakekatnya merupakan suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dalam suatu lembaga perguruan tinggi induknya. Oleh karenanya fungsi perpustakaan perguruan tinggi harus sejalan dengan tujuan perguruan tingginya yang sesuai dengan Tridharma perguruan tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, riset dan pengembangan ilmu dan teknologi, serta pengabdian pada masyarakat. Dengan demikian, kegiatan perpustakaan harus menunjang dan sejalan dengan kegiatan perguruan tingginya.

#### 2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sangat penting dalam menunjang kualitas mutu akademik perguruan tingginya.

Menurut Sulisty Basuki (1991:52) secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah :

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi
- b. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (Referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar
- c. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai dan menyediakan luar belajar untuk pemakai perpustakaan
- d. Menyediakan jasa informatif aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Dalam menjalankan peranya, perpustakaan perguruan tinggi harus ditunjang oleh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang baik. Layanan dan jasa yang disediakan oleh perpustakaan harus dapat menciptakan suasana yang dinamis sehingga pengguna perpustakaan dapat dengan optimal menggunakan perpustakaan (Java & Library, 2001). Kualitas perpustakaan

perguruan tinggi dapat berpengaruh pada citra perguruan tingginya apabila perpustakaan tidak optimal dan buruk dimata penggunana maka citra perguruan tingginya pun akan buruk sebaliknya jika citra perpustakaan baik dimata pengguna maka citra perguruan tingginya pun secara otomatis akan memperoleh citra yang baik pula (The British Library Board, 2011).

### 3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fungsi perpustakaan dalam suatu perguruan tinggi adalah untuk menunjang pendidikan dan penelitian yang dilakukan dengan menyediakan bahan pustaka baik cetak maupun non cetak serta mengolah dan menyiapkannya sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat berdaya guna. Menurut buku Pedoman yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Indonesia, perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yaitu :

- a. Fungsi informasi, yaitu : perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi. Semua informasi yang dibutuhkan pengguna untuk berbagai kepentingan akademik diharapkan mampu disediakan oleh perpustakaan.

- b. Fungsi riset, yaitu salah satu fungsi dari Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah mendukung pelaksanaan riset yang dilakukan oleh sivitas akademika melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pengguna. Informasi yang di peroleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian.
- c. Fungsi rekreasi, yaitu perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna perpustakaan di perguruan tinggi.
- d. Fungsi publikasi, yaitu perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.
- e. Fungsi deposit, yaitu perpustakaan merupakan sarana untuk menyimpan karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya sehingga dapat tetap lestari dan digunakan dalam waktu yang lama.
- f. Fungsi interpretasi, yaitu perpustakaan sudah seharusnya mampu memberikan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi

yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

#### 4. Layanan Perpustakaan

Sebagai salah satu pusat jasa informasi, maka yang dilaksanakan di perpustakaan adalah melayani kebutuhan pemakai. Kebutuhan tersebut adalah kebutuhan informasi, yang dilengkapi dengan fasilitas membaca, belajar, meneliti, berekreasi, dan pengembangan ilmu pengetahuan (Sutarno, 2006 : 90). Informasi tersebut dikemas dalam berbagai jenis dan bentuk bahan pustaka. Salah satu layanan perpustakaan yang terkait dengan layanan perpustakaan adalah sirkulasi. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, sering dianggap sebagai ujung tombak layanan perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai. Karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap staf perpustakaan Soelistyo-Basuki (1993:257)

Layanan sirkulasi di perpustakaan mengatur peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman buku dan penyerahan buku sumbangan. Selain itu juga memberikan sanksi jika pengguna menyalahi peraturan perpustakaan dan melakukan kegiatan lain yang terkait. Semua kegiatan itu dapat



dilakukan secara manual maupun dibantu oleh Komputer (otomasi). Layanan harus dilakukan dengan cepat, mudah dan tertib. Selain itu, bahan perpustakaan yang telah kembali diperiksa keutuhannya. Sanksi perlu diberikan kepada pemustaka yang melanggar peraturan perpustakaan. (Saputro, 2009:15).

Ada dua sistem perpustakaan dalam pelayanan sirkulasi yaitu sistem tertutup (*Close Access*) dan sistem terbuka (*Open Access*). Pada sistem tertutup koleksi disimpan secara tertutup sehingga dibutuhkan petugas untuk mengambil bahan pustaka yang diinginkan dan dimanfaatkan pengguna. Sebaliknya pada sistem terbuka pengguna dapat langsung mengambil bahan pustaka yang diinginkannya di rak. Tugas pemberian pelayanan di perpustakaan perguruan tinggi menurut Trimo (1985 : 57) yakni sebagai berikut :

- a. Memberikan stimulasi dan *guidance* untuk memenuhi minat-minat dan kebutuhan-kebutuhan para anak didik dan untuk memperluas *horizon* membaca mereka.
- b. Membantu para mahasiswa yang sedang membaca laporan-laporan dan proyek-proyek lainnya serta kegiatan belajar mereka.

- c. Mengajar para mahasiswa bagaimana menggunakan buku dan fasilitas-fasilitas perpustakaan lainnya, dan membantu memperkembangkan kecakapan mereka.
- d. Memberi bantuan kepada para pengajar dalam perencanaan kurikulum dan turut membantu menyelesaikan problema-problema khusus dalam bidang kurikulum dan pengajaran.
- e. Membantu program-program *service training* dan perkembangan profesi para guru, memberikan stimulasi kepada guru dan para mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan
- f. Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memperluas pengaruh perpustakaan dan memajukan suatu atmosfer membaca yang baik didalam perpustakaan.

## 5. Pengertian Kualitas dan Kualitas Layanan

Sebelum mengetahui pengertian kualitas terdapat beberapa elemen kualitas. Menurut Tjiptono (2002:3) diantaranya :1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, 2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini

mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut maka dapat didefinisikan mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya. Definisi tersebut ialah : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2002:4). Sedangkan Kualitas layanan merupakan kunci keberhasilan bagi setiap perusahaan/lembaga yang memberikan jasa maupun produk. Selama bertahun-tahun konsep kualitas didefinisikan secara berbeda-beda dalam dunia perpustakaan ada yang menakanankan pada pentingnya pengembangan dan pengelolaan koleksi dan ada yang melihat kualitas dari sudut pandang organisasional. Namun menurut Tjiptono (1999: 30) pada dasarnya definisi kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Mulanya kualitas layanan ditekankan pada jumlah koleksi buku, majalah ilmiah (jurnal) dan bahan pustaka lainnya. Namun sekarang ini, penekanan telah bergeser dari koleksi kepada layanan

(*Collections to Service*), pada penyampaian dokumen dan informasi lainnya pada penggunaannya. Corral, 1995 (dalam Damayanti, 2006 : 26, ). Kotler (1994) menjelaskan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan (pengguna) dan berakhir pada persepsi pelanggan (pengguna). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (pengguna) (dalam Tjiptono, 1999 : 61).

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya

mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Begitupun dengan perpustakaan khususnya pada perpustakaan IPDN bahwa perpustakaan merupakan lembaga penyedia jasa layanan informasi yang harus berorientasi terhadap penggunaannya, memahami apa yang pengguna butuhkan dalam mencari informasi, dengan begitu pengguna akan merasa puas yang memungkinkan pengguna akan terus datang ke perpustakaan sebagai tempat dimana ia akan menemukan berbagai macam informasi yang mereka butuhkan sesuai dengan fungsi perpustakaan yakni edukatif, informatif, rekreatif, riset, publikatif, deposit, dan interpretasi.

Kualitas layanan perpustakaan sendiri didefinisikan sebagai kemampuan (*Capability*), yaitu sebaik apakah perpustakaan (*How good is library?*). Berdasarkan konsep tersebut, maka dapat

diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas perpustakaan adalah bagaimana suatu perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya dengan persentase yang lebih tinggi. Dengan kata lain, bahwa perpustakaan yang memiliki kemampuan merupakan perpustakaan yang lebih berkualitas (Line, 1991: 188).

Berbagai definisi diatas mencakup bahwa kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan), terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan penggunaannya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Kualitas dapat diartikan beragam tergantung dari konsteksnya. Garvin sebagaimana yang dikutip oleh Lovelock (1996:463) mengidentifikasi lima perspektif, yang salah satunya adalah definisi berdasarkan pada penggunaannya (*User-Based Approach*), dimana kualitas terletak dimata yang melihatnya.

## 6. Pengertian Persepsi

Menurut Irwanto (1996:71) persepsi merupakan proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antar gejala maupun peristiwa) sampai rangsang itu disadari. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan

pesan. Rakhmat, (2001 : 51) Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekpektasi, motivasi, dan memori. Agar individu dapat mengadakan persepsi, beberapa syarat yang harus dipenuhi *pertama*, adanya objek yang dipersepsi. Obyek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar langsung mengenai alat indera (reseptor), dapat langsung datang dari dalam, yang langsung mengenai syaraf penerima (sensoris) yang bekerja sebagai reseptor. *Kedua* alat indera atau reseptor. Reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran. dan sebagian alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris. *Ketiga* adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.

Pendapat lain mengenai persepsi diungkapkan oleh Robbins (1996 : 124), yang menyatakan bahwa : "Persepsi adalah suatu proses dengan mana individu-

individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberi makna bagi lingkungan mereka. Hal yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan tau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan

(ekspektasi)". Persepsi setiap individu terhadap suatu obyek, misalnya tentang kualitas pelayanan publik di bidang perpustakaan, tidak sama antara individu di dalam masyarakat ."Fungsi persepsi dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu obyek atau peristiwa yang dipahami. Lingkungan terjadinya persepsi, dan orang-orang yang melakukan persepsi". (Thoha 2000 :122).

Persepsi merupakan suatu proses yang mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorinya dalam usahanya memberikan suatu makna tertentu pada lingkungannya (Siagian, 2002: 100). Lebih lanjut Siagian mengatakan, persepsi tiap orang dapat berbeda-beda karena persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh keinginan dari individu tersebut. Sementara itu menurut Walgito (2002: 69), persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan terhadap suatu stimulus yang kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan oleh individu, sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa

yang diindera tersebut. Seseorang memiliki perasaan, kemampuan berpikir, dan pengalaman-pengalaman yang tidak sama yang menyebabkan persepsi orang terhadap stimulus atau objek yang sama dapat berbeda-beda (Crocombe, 2007).

### C. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu (Opinion, 2010). Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Penggunaan metode yang tepat yang sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian dengan ditunjang oleh kemampuan peneliti dalam mengolah, menganalisa, dan menginterpretasikan data akan menghasilkan suatu penelitian yang bermanfaat, sehingga dapat menarik kesimpulan yang tepat. Didalam penelitian ini termasuk penelitian explanatori atau penelitian penjelasan. Yang dimaksud penelitian explanatory ialah penelitian penjelasan menyoroti pengaruh antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun 1995:4).

Jika dilihat dari teknik pengumpulan datanya, penelitian ini merupakan penelitian survey, yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan disebar kepada pengguna yang menjadi pengguna layanan perpustakaan (World Values Survey, 2008). Penelitian survey adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur dan sistematis kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis secara deskriptif (Parasetyo dan Jannah 2006 : 95). Objek telaah ini relevan untuk menjawab masalah dan tujuan penelitian yang berusaha menjelaskan bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Perpustakaan  $x_1$  akses to information ,  $x_2$  affect of service,  $x_3$  personal control  $x_4$  library as place Sedangkan variabel Interviening (Z) Persepsi Pengguna dan Variabel terikat (Y) adalah peningkatan kunjungan ke perpustakaan.

### D. PEMBAHASAN

#### 1. Pengaruh *Affect of Service* Terhadap Persepsi Pengguna dalam Meningkatkan Kunjungan

Secara keseluruhan, *Affect of service* pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri memberikan pengaruh kepada persepsi pengguna jika dilihat dari data statistik pengaruh yang ditunjukkan menunjukkan nilai positif artinya kualitas layanan pada dimensi ini dapat dinilai baik secara keseluruhan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petugas Perpustakaan IPDN telah mampu memberikan persepsi yang baik terhadap pengguna Perpustakaan IPDN dengan meningkatkan kualitas pelayanan nya.

Hasil ini didukung dari analisis deskriptif. Secara umum dari jawaban responden terhadap item-item faktor *affect of service* petugas Perpustakaan IPDN, pengguna memberikan penilaian setuju dan sangat setuju. Ini membuktikan kualitas baik dari *affect of service* petugas Perpustakaan IPDN dalam menciptakan persepsi positif Perpustakaan IPDN .

Salah satu tujuan dari Perpustakaan IPDN yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pengguna Perpustakaan IPDN. Kualitas layanan dari faktor *affect of service* tidak hanya mampu memberikan persepsi baik terhadap pengguna tetapi juga mampu meningkatkan kunjungan ke Perpustakaan. Erat kaitannya antara faktor *affect of service* dengan persepsi

pengguna dalam meningkatkan kunjungan menunjukkan bahwa adanya respon positif dari pengguna terhadap faktor *affect of service* dengan persepsi pengguna Perpustakaan IPDN yang ditunjukkan dari meningkatnya kunjungan ke Perpustakaan IPDN. *Affect of service* yaitu kemampuan, sikap, dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna (Philosophy, 2006). Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna yang berhubungan dengan *affect of service* petugas perpustakaan harus memiliki faktor *assurance* yaitu kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna agar pengguna menaruh rasa percaya terhadap layanan perpustakaan (Barman & Library, 2004), *empaty* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna (Pratika & Tua, 2014), *Responsivennes* yaitu selalu siap tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu dan *realibility* yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya. Ini menunjukkan bahwa faktor *affect of service* memiliki pengaruh terhadap persepsi pengguna ,hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis dimana adanya peningkatan kunjungan yang

dilihat dari persepsi baik pengguna terhadap Perpustakaan IPDN. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa faktor *affect of service* memberikan efek yang positif dalam peningkatan kunjungan. sehingga faktor *affect of service* harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kunjungan.

## 2. Pengaruh *Acces to Information* Terhadap Persepsi Pengguna dalam Meningkatkan Kunjungan

Secara keseluruhan, *Acces to information* pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri memberikan pengaruh kepada persepsi pengguna jika dilihat dari data statistik pengaruh yang ditunjukkan menunjukkan nilai positif artinya kualitas layanan pada dimensi ini dapat dinilai baik secara keseluruhan merujuk pada hasil penelitian mayoritas responden menilai baik pada faktor *Acces to Information* yaitu akses informasi menyangkut ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, serta ketiada hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.

Faktor *acces to information* perpustakaan IPDN memberikan pengaruh yang positif dengan persepsi pengguna

Perpustakaan IPDN. Hasil nilai yang baik dengan nilai statistik uji yang signifikan menunjukkan bahwa faktor *acces to information* perpustakaan IPDN telah memberikan persepsi yang baik terhadap pengguna perpustakaan IPDN. Hasil ini didukung oleh analisis deskriptif, secara umum dari jawaban item-item faktor *acces to information* perpustakaan IPDN, responden rata-rata memberikan nilai setuju dan sangat setuju. Ini membuktikan kualitas layanan dari faktor *acces to information* dinilai baik oleh pengguna.

Salah satu tujuan dari Perpustakaan IPDN yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pengguna Perpustakaan IPDN. Kualitas layanan dari faktor *acces to information* tidak hanya mampu memberikan persepsi baik terhadap pengguna tetapi juga mampu meningkatkan kunjungan ke Perpustakaan. Erat kaitannya antara faktor *acces to information* dengan persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan menunjukkan bahwa adanya respon positif dari pengguna terhadap faktor *acces to information* dengan persepsi pengguna Perpustakaan IPDN yang ditunjukkan dari meningkatnya kunjungan ke Perpustakaan IPDN.

Menurut Cook dkk (dalam Wicaksono, 2008 : 17 ) *acces to*

information menilai kecukupan koleksi yang dimiliki perpustakaan, dan tingkat kemampuan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan berdasarkan lama waktu untuk dapat memperolehnya. Ini menunjukkan bahwa faktor *access to information* memiliki pengaruh terhadap persepsi pengguna. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis dimana adanya peningkatan kunjungan yang dilihat dari persepsi baik pengguna terhadap Perpustakaan IPDN. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa faktor *access to information* memberikan efek yang positif dalam peningkatan kunjungan, sehingga faktor *access to information* harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kunjungan.

### 3. Pengaruh *personal control* Terhadap Persepsi Pengguna

Secara keseluruhan, *personal control* pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri memberikan pengaruh kepada persepsi pengguna jika dilihat dari data statistik pengaruh yang ditunjukkan menunjukkan nilai positif artinya kualitas layanan pada dimensi ini dapat dinilai baik secara keseluruhan merujuk pada hasil penelitian mayoritas responden menilai baik pada faktor *personal control* yaitu suatu konsep yang membuat pengguna perpustakaan dapat

melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan dari petugas perpustakaan seperti katalog, pengorganisasian penempatan buku dalam rak, petunjuk-petunjuk di perpustakaan yang memudahkan pengguna untuk memanfaatkan perpustakaan.

Faktor *personal control* perpustakaan IPDN memberikan pengaruh yang positif dengan persepsi pengguna perpustakaan IPDN. Hasil nilai yang baik dengan nilai statistik uji yang signifikan menunjukkan bahwa faktor *personal control* Perpustakaan IPDN telah memberikan persepsi yang baik terhadap pengguna Perpustakaan IPDN. Hasil ini didukung oleh analisis deskriptif, secara umum dari jawaban item-item faktor *personal control* pada Perpustakaan IPDN, responden rata-rata memberikan nilai setuju dan sangat setuju. Ini membuktikan kualitas layanan dari faktor *personal control* dinilai baik oleh pengguna.

Salah satu tujuan dari Perpustakaan IPDN yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pengguna Perpustakaan IPDN. Kualitas layanan dari faktor *personal control* tidak hanya mampu memberikan persepsi baik terhadap pengguna tetapi juga mampu meningkatkan kunjungan ke



Perpustakaan. Erat kaitannya antara faktor *personal control* dengan persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan menunjukkan bahwa adanya respon positif dari pengguna terhadap faktor *personal control* dengan persepsi pengguna Perpustakaan IPDN yang ditunjukkan dari meningkatnya kunjungan ke Perpustakaan IPDN.

Menurut Cook dkk (dalam Wicaksono, 2008 : 17 ) *personal control* terkait dengan mampu tidaknya pengguna untuk dapat mencari dan mengontrol informasi yang disediakan tanpa bantuan petugas perpustakaan, melakukan aktivitas dan memanfaatkan fasilitas atau layanan perpustakaan sendiri tanpa meminta bantuan pustakawan atau petugas perpustakaan. Ini menunjukkan bahwa faktor *personal control* memiliki pengaruh terhadap persepsi pengguna. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis dimana adanya peningkatan kunjungan yang dilihat dari persepsi baik pengguna terhadap Perpustakaan IPDN.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa faktor *aces to information* memberikan efek yang positif dalam peningkatan kunjungan, sehingga faktor *aces to information* harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kunjungan.

#### 4. Pengaruh *library as place* Terhadap Persepsi Pengguna

Secara keseluruhan, *library as place* pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri memberikan pengaruh kepada persepsi pengguna jika dilihat dari data statistik pengaruh yang ditunjukkan menunjukkan nilai positif artinya kualitas layanan pada dimensi ini dapat dinilai baik secara keseluruhan merujuk pada hasil penelitian mayoritas responden menilai baik pada faktor *library as place* yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, yang diambil dari konsep tangibles dalam servqual yaitu menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), peralatan (*equipment*), peralatan komunikasi (*personnel and communication material*) dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*). Konsep *library as place* ini digunakan dalam memenuhi harapan pengguna dalam penyediaan fasilitas, seperti ruang belajar, ruang baca, ruang diskusi, lokasi perpustakaan dll.

Faktor *library as place* pada Perpustakaan IPDN memberikan pengaruh yang positif dengan persepsi pengguna Perpustakaan IPDN. Hasil nilai yang baik dengan nilai statistic uji yang signifikan menunjukkan bahwa faktor

*library as place* Perpustakaan IPDN telah memberikan persepsi yang baik terhadap pengguna Perpustakaan IPDN .

Hasil ini didukung oleh analisis deskriptif, bahwa secara umum dari jawaban item-item faktor *library as place* pada Perpustakaan IPDN, responden rata-rata memberikan nilai setuju dan sangat setuju. Ini membuktikan kualitas layanan dari faktor *library as place* dinilai baik oleh pengguna. Salah satu tujuan dari Perpustakaan IPDN yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pengguna Perpustakaan IPDN. Kualitas layanan dari faktor *library as place* tidak hanya mampu memberikan persepsi baik terhadap pengguna tetapi juga mampu meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Erat kaitannya antara faktor *library as place* dengan persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan menunjukkan bahwa adanya respon positif dari pengguna terhadap faktor *library as place* dengan persepsi pengguna Perpustakaan IPDN yang ditunjukkan dari meningkatnya kunjungan ke Perpustakaan IPDN . Menurut Cook dkk (dalam Wicaksono, 2008 : 17) *library as place* menyangkut dengan penilaian perpustakaan oleh pengguna dalam pengertian fisik . Perpustakaan dinilai dari segi fungsional ruangnya untuk

kegiatan belajar, tempat berkontemplasi, dan refleksi diri, atau peningkatan pertumbuhan pikiran. Ini menunjukkan bahwa faktor *library as place* memiliki pengaruh terhadap persepsi pengguna, hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis dimana adanya peningkatan kunjungan yang dilihat dari persepsi baik pengguna terhadap Perpustakaan IPDN .

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa faktor *library as place* memberikan efek yang positif dalam peningkatan kunjungan, sehingga faktor *library as place* harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kunjungan.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh *affect of service* terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan artinya faktor keramahan, perhatian, dan kesopanan staf dalam melayani pengguna, kecepatan dalam pelayanan, sikap tanggap petugas pada pengguna, petugas selalu ada ditempat berpengaruh terhadap persepsi

pengguna dalam meningkatkan kunjungan kesimpulan ini membenarkan bahwa affect of service dapat mempengaruhi persepsi dalam meningkatkan kunjungan melalui perbaikan dalam kegiatan pelayanan melalui penerapan senyum,sapa,dan salam dan perbaikan otomasi. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya peningkatan kunjungan pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri hal ini dilihat dari adanya persepsi yang baik dari pengguna pada kualitas layanan perpustakaan di IPDN. Kesimpulan ini juga mendukung teori bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

2. Terdapat pengaruh *access to information* terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan artinya faktor kemutakhiran koleksi, ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan, akses penggunaan opac,e-book dan e-journal berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan. Kesimpulan ini membenarkan bahwa *access to information* dapat mempengaruhi

persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan melalui perbaikan melalui pengadaan bahan pustaka setiap tahun, serta peningkatan akses jaringan internet. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya peningkatan kunjungan pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri hal ini dilihat dari adanya persepsi baik dari pengguna pada kualitas layanan perpustakaan IPDN. Kesimpulan ini juga mendukung teori bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan serta teori penggunaan media yang dilihat dari frekuensi,durasi, dan intensitas pemanfaatan, jenis isi media, serta hubungan antara media dengan pengguna.

3. Terdapat pengaruh *personal control* artinya faktor kemudahan pencarian informasi dan adanya petunjuk pada fasilitas-fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap persepsi dalam meningkatkan. Kesimpulan ini membenarkan bahwa *personal control* berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan melalui adanya petunjuk-petunjuk pada setiap layanan dan

fasilitas perpustakaan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya peningkatan kunjungan pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri hal ini dilihat dari adanya persepsi baik dari pengguna pada kualitas layanan perpustakaan IPDN. Kesimpulan ini juga mendukung teori bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

4. Terdapat pengaruh *library as place* terhadap persepsi dalam meningkatkan kunjungan artinya faktor ketenangan dan kenyamanan ruangan perpustakaan, ketersediaan ruangan internet, lokasi perpustakaan yang strategis, serta perpustakaan terbuka untuk tempat berdiskusi berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan. Kesimpulan ini membenarkan bahwa *library as place* berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam meningkatkan kunjungan melalui pembenahan pada ruangan perpustakaan dengan memberikan ruangan-ruangan khusus sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya peningkatan

kunjungan pada Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri hal ini dilihat dari adanya persepsi baik dari pengguna pada kualitas layanan Perpustakaan IPDN. Kesimpulan ini juga mendukung teori bahwa penggunaan media dinilai dari hubungan antara media dengan penggunaannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anderson.(1994). *Fungsional Attributes of Biodiversity in landuse System*: In D.J.Greenland and I. Szabolcs (eds). *Soil Resiliense and Sustainable land Use*. CAB International. Oxon.
- Barman, R. K., & Library, K. D. (2004). *Virtual Library*: *Planning and Managing*. Library.
- Benchmarks, A. L. W. (2008). *Academic library website benchmarks*. Library.
- Crocombe, R. G. (2007). *Relations with Individual Asian Nations.Very diverse interests.In Asia in the Pacific Islands. Replacing the West*.
- Damayanti Astuti. (2006).Tesis. *Evaluasi Kualitas Layanan CD.ROM Di Pustaka Dengan Metode LibQual+TM*. FIB UI
- Departemen Pendidikan Nasional RI. Direktorat Jenderal pendidikan Tinggi. (2003). *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Ed.3. Jakarta :

- DepDIKNAS RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Falconer, I., Littlejohn, A., McGill, L., & Beetham, H. (2013). Motives and tensions in the release of Open Educational Resources: the JISC UKOER programme. Draft Available from [https://doi.org/10.14742/ajet.2258](https://oersynth.pbworks.com/w/page/63710786/Motives%20and%20tensions%20in%20the%20release%20of%20Open%20Educational%20Resources)
- Falconer, I., Littlejohn, A., McGill, L., & Beetham, H. (2016). Motives and tensions in the release of open educational resources: The UKOER program. *Australasian Journal of Educational Technology*. <https://doi.org/10.14742/ajet.2258>
- Irwanto dkk. (1996). *Psikologi Umum: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta : Gramedia
- Java, T., & Library, R. (2001). *Java Reference Library*. Library.
- Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Edisi keenam. Jakarta : Erlangga.
- Libraries, A. (2003). Conference Call: Should Libraries Play Tag with RFIDs? on JSTOR.
- Libraries, P. (2005). Rethinking the Role of Parliamentary Libraries. Review Literature And Arts Of The Americas.
- Line, Maurice. (1991). *Academic Library Management London* : The Library Association.
- Lovelock, Christopher. (1996). *Service Marketing*. New Jersey : Prentice hall, Inc.
- Opinion, S. (2010). Scientific Opinion. Efsa. <https://doi.org/10.2903/j.efsa.2010.1911>. Available
- Parrish, P. (2010). Learning as Aesthetic Experience: John Dewey's Integration of Art, Inquiry, and Education. Available: [homes.comet.ucar.edu/~Learnin/g%20as%20Aesthetic%20Experience\\_v4.Doc](http://homes.comet.ucar.edu/~Learnin/g%20as%20Aesthetic%20Experience_v4.Doc) [14 Jan 2010].
- Philosophy, L. (2006). Library Philosophy and Practice. *Library Philosophy and Practice*. <https://doi.org/libr.unl.edu:2000/LPP/lppv8n2.htm>
- Pratika, N., & Tua, H. (2014). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*
- Prasetyo, Bambang, dan Jannah, Lina Miftahul. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2001). *Psikologi Komunikasi Bandung* : PT Remaja Rosdakarya
- Robbin P. Stephen. (1996). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenhalhinda

- Samosir, Zurni Zahara. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol.1, No.1.
- Saputro, Erlan Cahyo. (2009). Tesis. *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan perpustakaan Studi Kasus Di Perpustakaan STAIN Surakarta*. FIB UI
- Siagian, Sondang P., (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri.(1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta :LP3S.
- Sulistyo Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno . NS. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Sagung Seto.
- The British Library Board. (2011). *British Library: Integrated Catalogue*. British Library.
- Thoah. Miftah. (2000). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa Yogyakarta* : ANDI
- \_\_\_\_\_.(1999). *Kualitas Jasa: Pengukuran, keterbatasan, dan impilkasi manajerial*. *Manajemen dan Usahawan indonesia* 3(maret 1999) :30-31
- \_\_\_\_\_.(2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Trimo.(1997). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- \_\_\_\_\_. (1985). *Pedoman pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung : Remaja Karya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (LNRI Tahun 2007 No.129.TLNRI No.4774)
- Use, L. (2011). *Library Use of Ebooks 2011 Edition*. Library. <https://doi.org/10.1087/20090412>
- Walgito, Bimo. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi
- Wicaksono, Agung . (2008). *Kualitas Layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional Berdasarkan Harapan dan Persepsi Anggota* .Skripsi. Jakarta : FIB UI
- World Values Survey. (2008). *Values Change the World: World Values Survey*. World Values Survey.
- Yusup, M Pawit.(1991). *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*. Bandung: Rinekacipta

\*\*\*