

MEMBANGUN KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI KUALITAS LAYANAN UMUM DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNI- VERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

Suwardi

*Pustakawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
ardizo21@yahoo.com*

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas layanan yang berfungsi untuk membangun kepuasan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (FE UII) Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 98 responden. Variabel yang digunakan adalah lima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman et. al. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner, terdiri atas 20 butir pertanyaan. Berdasarkan analisis antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka secara keseluruhan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 85,05% yang berarti bahwa pemustaka belum merasa puas atas layanan Perpustakaan FE UII Yogyakarta. Tingkat kesesuaian untuk masing-masing dimensi adalah tangible sebesar 85,00%, reliability 78,39%, responsiveness 83,89%, assurance 85,96%, dan empathy 93,71%. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada satupun dimensi kualitas layanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100% atau lebih, sehingga pemustaka belum merasa puas atas pengelolaan dimensi kualitas layanan tersebut oleh pihak Perpustakaan FE UII. Analisis menggunakan diagram Kartesius menempatkan masing-masing dimensi kualitas layanan pada kuadran yang ada dan menuntun pihak pengelola kepada kebijakan yang perlu dilakukan yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan abaikan. Analisis ini menempatkan dimensi kehandalan (reliability) dan daya tanggap pada kuadran A, yang berarti bahwa dimensi tersebut harus menjadi prioritas utama bagi pihak Perpustakaan FE UII dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan yang akan memberikan kepuasan bagi pemustaka.

Kata kunci: *Kualitas layanan, layanan umum, kepuasan pemustaka*

Layanan yang unggul akan memberikan banyak peluang kepada suatu organisasi yang menawarkan layanan tersebut. Peluang yang diperoleh di antaranya adalah kesempatan yang lebih besar dalam membina hubungan yang menguntungkan dengan klien/donatur. Hubungan ini akan melahirkan atau menciptakan klien/donatur baru dan

mempertahankan klien/donatur yang telah ada. Kinerja yang unggul akan menciptakan kepercayaan pemustaka, sedangkan kepercayaan pemustaka merupakan alat untuk membangun ikatan dan loyalitas yang lebih baik dengan para pemustakanya.

Salah satu cara untuk mengetahui bagaimana tanggapan pemustaka terhadap organisasi atau layanannya adalah dengan

memperoleh umpan balik melalui cara seperti nomor telepon bebas pulsa, survei kepuasan pemustaka, koresponden tertulis, dan pesan melalui Web. Setelah mengumpulkan umpan balik tentang kepuasan pemustaka organisasi harus mengembangkan program pengukuran kepuasan pemustaka (*Customer Satisfaction Measurement*), yaitu serangkaian prosedur yang berkesinambungan untuk mengukur masukan dengan sasaran kepuasan pemustaka dan mengembangkan rencana kegiatan untuk perbaikan. Program *Customer Satisfaction Measurement* membantu melacak kepuasan dan ketidakpuasan pemustaka dengan mengidentifikasi perubahan dalam sikap pemustaka dan kemudian mengarahkan berbagai usaha untuk memperbaikinya (Boone dan Kurtz, 2002: 14).

Layanan perpustakaan dapat dikategorikan sebagai suatu jasa. Sebagai suatu jasa maka layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam proses belajar mengajar, karena dengan adanya layanan perpustakaan yang baik akan dapat membangun kepercayaan para pemustaka dan donatur. Dasar dari pemasaran jasa adalah kualitas layanan yang diberikan, sebab pada produk berupa jasa yang dipasarkan intinya adalah kinerja.

Keberadaan perpustakaan di lingkungan dunia pendidikan merupakan salah satu sarana penunjang yang penting bagi terselenggaranya proses belajar mengajar. Terlebih lagi di lingkungan perguruan tinggi dewasa ini dengan kondisi kompetisi yang semakin ketat. Persaingan untuk tetap eksis dan menjadi yang terbaik harus didukung oleh berbagai sarana yang baik pula sehingga proses pendidikan yang berlangsung dapat menghasilkan output yang baik.

Dari sejumlah 82 PTN dan 2.746 PTS di Indonesia (Rakasiwi dalam Pikiran Rakyat, 24 Mei 2007), menurut hasil survey Pusat Data dan Analisis TEMPO bulan Nopember 2004 Universitas Islam Indonesia menempati peringkat ke 6 sebagai Perguruan Tinggi Swasta terfavorit (<http://ryev4.wordpress.com/2007/09/12/perguruan-tinggi-terfavorit-di-indonesia-2004/>). Universitas Islam Indonesia sebagai organisasi pendidikan telah dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Sarana pendukung yang tersedia salah satunya adalah perpustakaan yang telah terotomasi (belum sepenuhnya). Meskipun demikian kualitas layanannya (khususnya layanan referensi) masih berada pada level sedang (72% responden) dan kualitas yang dirasakanpun juga berada pada level sedang (68% responden) (Krismayani, 2007).

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (Perpustakaan FE UII) sebagai salah satu sarana penunjang dari proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Islam Indonesia keberadaannya tidak hanya dibutuhkan oleh Civitas Akademika FE UII saja, tetapi juga telah menjadi rujukan bagi Civitas Akademika di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah yang ditandai oleh banyaknya Anggota Khusus. Rata-rata jumlah Anggota Khusus (mahasiswa non FE UII) yang berkunjung ke Perpustakaan FE UII ada sebanyak 400 orang per tahun (berdasarkan data dari tahun 2001 s/d. Agustus 2005).

Hal ini mengindikasikan bahwa layanan Perpustakaan FE UII selain telah memenuhi sebagian harapan pemustaka dari kalangan FE UII sendiri juga telah dapat memenuhi harapan civitas akademika non FE UII. Tetapi indikasi ini tidak sepenuhnya benar, hal ini dibuktikan oleh penelitian Rumanti (2006: 62) yang menyatakan bahwa analisis

terhadap pemustaka layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi UII atas seluruh dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman *et. al.* pemustaka belum merasa puas.

Berdasarkan keadaan ini maka perlu adanya optimalisasi peran Perpustakaan FE UII dalam proses belajar mengajar bagi Civitas Akademika FE UII dan non FE UII, dalam hal ini pihak perpustakaan perlu mengetahui keinginan-keinginan dan kebutuhan-kebutuhan dari para pemustakanya. Keinginan dan kebutuhan para pemustaka tersebut dapat berupa fasilitas dan kelengkapan koleksi yang memadai, atau mungkin berupa interaksi yang menyenangkan selama proses transaksi dalam penelusuran informasi, meminjam atau mengembalikan koleksi. Pemenuhan keinginan dan kebutuhan bagi para pemustaka perpustakaan dengan baik berarti perpustakaan telah dapat memainkan peran dalam proses belajar mengajar.

Perpustakaan FE UII sebagai salah satu unit layanan dan fasilitas bagi proses belajar mengajar yang ada di lingkungan Universitas Islam Indonesia perlu ikut mempertahankan atau bahkan meningkatkan prestasi yang telah dicapai tersebut. Dengan layanan yang memuaskan para pemustakanya, berarti perpustakaan telah ikut memuaskan salah satu unsur *stakeholdernya*. Sebagaimana diketahui keberadaan mahasiswa bagi Fakultas Ekonomi UII adalah salah satu penyandang dana (secara langsung) yang diperlukan untuk membiayai seluruh kegiatan yang ada (Suwardi, 2005: 28).

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan

pemustaka sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII Yogyakarta?

2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka pada masing-masing dimensi kualitas layanan sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII?
3. Bagaimana tindakan yang mungkin dilakukan oleh Perpustakaan FE UII terhadap masing-masing dimensi dan butir-butir dimensi kualitas layanan sehubungan dengan upaya memperbaiki atau membina kualitas layanan agar pemustaka dapat merasa puas?

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII Yogyakarta
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka pada masing-masing dimensi kualitas layanan sebagai alat untuk mengetahui kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII
3. Mengetahui tindakan yang mungkin dilakukan terhadap masing-masing dimensi dan butir-butir dimensi kualitas layanan sehubungan dengan upaya memperbaiki atau membina kualitas layanan agar pemustaka dapat merasa puas.

Instrumen

Untuk mendapatkan data mengenai kinerja layanan perpustakaan dan harapan pemustaka, maka digunakan instrumen atau alat pengumpul data berupa kuesioner yang diisi oleh para pemustaka layanan perpustakaan yang terdiri dari mahasiswa Strata Satu, mahasiswa Program Magister

Manajemen FE UII dan mahasiswa dari luar FE UII yang menggunakan layanan Perpustakaan FE UII.

Dalam pengukuran penelitian ini, butir-butir pernyataan pada kuesioner dikuantitatifkan menggunakan skala likert dengan memberi bobot nilai bergradasi dari 1 sampai 5. Jumlah butir pernyataan sebanyak 20 mencakup lima dimensi kualitas layanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- Studi kepustakaan,
- Kuesioner,
- Observasi.

Uji coba instrumen penelitian dilakukan pada bulan Maret 2009, jumlah responden yang dilibatkan untuk keperluan ini sebanyak 30 orang mahasiswa yang terdiri atas 28 orang mahasiswa FE UII dan 2 orang mahasiswa non FE UII. Nilai koefisien pada tabel (r_{tabel}) untuk $N = 30$ pada taraf signifikansi 5% sebesar 0,349. Setelah dilakukan uji validitas diperoleh nilai koefisien untuk masing-masing butir pertanyaan (r_{hitung}) dari instrumen penelitian ini, dan dari 20 butir pertanyaan pada instrumen semuanya dinyatakan valid karena semua r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Uji Reliabilitas

Setelah dianalisa menggunakan alat baku uji keterandalan (reliabilitas) kemudian nilai koefisien reliabilitas (α) dikonsultasikan/dicek dengan nilai kritis *product moment* Pearson (r_{tabel}) (Singarimbun, 1989: 145). Apabila koefisien reliabilitas instrumen (α) lebih besar atau sama dengan nilai kritis pada tabel berarti instrumen tersebut reliabel, dan sebaliknya. Nilai kritis *product moment* Pearson (r_{tabel}) untuk $N = 30$ dengan taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,349. Berdasarkan hasil uji coba yang telah

dilakukan nilai koefisien reliabilitas (α) untuk seluruh dimensi kualitas layanan pada instrumen penelitian ini mempunyai nilai lebih dari 0,349. Dengan demikian dapat diartikan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan tersebut memenuhi syarat keterandalan, sehingga instrumen tersebut layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FE UII yang telah terregistrasi pada semester genap Tahun Akademik 2008/2009 sebanyak 4.083 orang (termasuk Non FE UII 42 orang) dan dianggap homogen.

Sampel

Pengambilan subjek penelitian dilakukan dengan dua metode, yaitu *Purposive sampling* dan *Convenience sampling*.

Pertimbangan dalam menentukan teknik ini adalah:

1. Populasi dianggap bersifat homogen yaitu memiliki keseragaman ciri-ciri antara lain memiliki kepentingan yang sama terhadap layanan perpustakaan.
2. Responden tidak selalu berada di lokasi.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini mengikuti formulasi sederhana dari Yamane (dalam Rakhmat, 1989: 113). Dengan tingkat keyakinan 95% dan nilai $d = 10\%$, maka jumlah sampel dapat ditentukan sebanyak: $97,609 \sqrt{98}$ orang

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan, pertama analisis deskriptif kuantitatif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau

menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penyajian data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel (Sugiyono, 2004: 18) dan grafik disertai dengan penjelasan tentang makna dari data yang telah terkumpul.

Teknik analisis data yang kedua menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu menilai sejauh mana variabel yang diteliti sesuai dengan tolok ukur yang telah ditentukan. Dalam hal ini peneliti mengukur kondisi variabel yang diukur, dibandingkan dengan kondisi yang diharapkan oleh pemustaka, dan ukurannya adalah persentase (Arikunto, 2005: 268 – 269). Jika pengukuran menunjukkan hasil kurang dari 100%, maka layanan Perpustakaan FE UII dikatakan tidak sesuai dan kurang memuaskan pemustaka, jika hasil pengukuran sama dengan 100% maka layanan Perpustakaan FE UII dikatakan biasa-biasa saja, dan jika hasil pengukuran lebih dari 100% maka layanan Perpustakaan FE UII dikatakan memenuhi harapan dan memuaskan pemustakanya.

Dalam pengukuran ini hanya terdapat satu variabel yaitu kepuasan pemustaka yang akan diperoleh melalui analisis kualitas layanan. Kualitas layanan dapat diketahui dengan membandingkan antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan, yang masing-masing akan diwakilkan dengan huruf X dan Y, dimana X mewakili tingkat kinerja/pelaksanaan sedang Y mewakili tingkat kepentingan/harapan pemustaka. Dengan menggunakan skala Likert pada masing-masing variabel akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai skor rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja, serta tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Adapun rumus-rumus yang digunakan (Supranto, 2003: 403) adalah:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

di mana: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Banyaknya responden sebagai sampel

$$Tki = \left\{ \frac{X_i}{Y_i} \right\} \times 100 \%$$

di mana: Tki = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian kinerja perpustakaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pemustaka.

Berdasarkan rumus di atas terdapat tiga kemungkinan yang terjadi, yaitu:

1. Tingkat kesesuaian (Tki) < 100%

Jika ini terjadi, maka dikatakan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan buruk dan tidak memuaskan pemustaka.

2. Tingkat kesesuaian (Tki) = 100%

Jika ini terjadi, maka dikatakan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan biasa saja atau tingkat layanan minimum yang dapat diterima oleh pemustaka tanpa merasa tidak puas.

3. Tingkat kesesuaian (Tki) > 100%

Jika ini terjadi, maka dikatakan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan baik bahkan melebihi harapan pemustaka dan pemustaka merasa puas. Jenis layanan ini dikatakan sebagai layanan prima (*excellence service*) dan merupakan jenis layanan yang paling diharapkan oleh pemustaka.

Analisis tiap butir atribut menggunakan diagram Kartesius dapat menunjukkan kepada kita atribut apa saja yang dianggap penting oleh pemustaka tetapi kurang

mendapat perhatian dari pengelola perpustakaan atau kinerja yang kurang baik sehingga mengecewakan. Diagram Kartesius merupakan suatu bagan yang terdiri atas empat bagian/kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik:

(\bar{X}) = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja perpustakaan

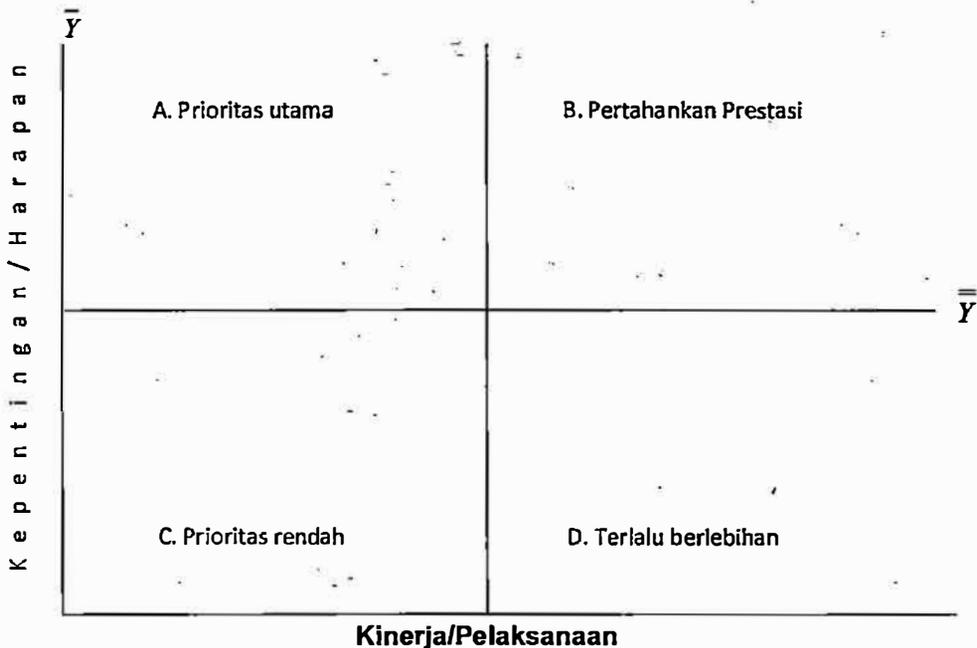
(\bar{Y}) = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kepentingan pemustaka

dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

di mana: K = Jumlah faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Perhitungan tiap butir atribut dengan rumus-rumus tersebut akan diketahui tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan pemustaka dengan kinerja/pelaksanaan perpustakaan. Sedangkan analisis tiap butir atribut dengan diagram Kartesius akan menempatkan atribut bersangkutan pada salah satu kuadran. Dengan analisis ini akan diketahui kesesuaian antara tingkat kepentingan pemustaka dengan kinerja perpustakaan baik tiap butir atribut maupun per dimensi layanan/layanan. Sedangkan dengan memasukkan tiap-tiap butir atribut pada diagram Kartesius akan menggambarkan atribut layanan yang



Gambar 1: Diagram Kartesius (Sumber: Supranto, 2003: 404).

mempengaruhi kepuasan pemustaka, dapat menjelaskan peringkat layanan perpustakaan menurut kepentingan pemustaka dan kinerja perpustakaan serta mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Penjelasan untuk masing-masing kuadran adalah:

Kuadran A: Kuadran ini menunjukkan atribut layanan yang tingkat kepentingannya di atas rata-rata akan tetapi kurang mendapat perhatian dari pengelola perpustakaan sehingga tingkat kinerja di bawah rata-rata, dengan demikian atribut layanan yang berada pada kuadran ini kurang memuaskan pemustaka.

Kuadran B: Kuadran ini menunjukkan atribut layanan yang dianggap penting oleh pemustaka dan dilaksanakan oleh perpustakaan dengan baik, kinerjanya di atas rata-rata sehingga pemustaka merasa puas.

Kuadran C: Kuadran ini menunjukkan atribut layanan yang dilakukan oleh perpustakaan dengan pas-pasan dan tidak dianggap sebagai atribut yang penting oleh pemustaka.

Kuadran D: Kuadran ini menunjukkan atribut layanan perpustakaan yang dianggap tidak begitu penting oleh pemustaka, tetapi pelaksanaannya mungkin berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan pemustaka.

Analisis dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan terhadap hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan analisis deskriptif kualitatif. Khusus untuk analisis dan pembahasan terhadap butir atau indikator kepuasan pemustaka dilakukan dengan analisis Tingkat Kesesuaian (rasio) antara kinerja

layanan dengan harapan dan diagram Kartesius.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka perpustakaan, dengan cara membandingkan skor kinerja/tingkat kepentingan dengan skor harapan dikalikan 100%, dan dirumuskan:

Kualitas layanan =

$$\frac{\text{Kinerja layanan}}{\text{Layanan/Layanan yang diharapkan}} \times 100\%$$

Jika: Tingkat Kesesuaian > 100%, maka pemustaka merasa puas

Jika: Tingkat Kesesuaian < 100%, maka pemustaka merasa tidak puas

Nilai kepuasan diperoleh jika tingkat kesesuaian lebih dari 100% atau nilai kinerja layanan lebih tinggi dari nilai harapan, sebaliknya ketidakpuasan akan timbul jika tingkat kesesuaian kurang dari 100% atau nilai kinerja lebih rendah dari nilai harapan.

Analisis Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari sembilan puluh delapan pemustaka yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka Perpustakaan FE U11 dari dimensi Bukti Fisik sebagaimana tertera pada Tabel 1.

Pertanyaan nomor A-1 sampai dengan A-4 yaitu tentang kenyamanan ruang perpustakaan, kebersihan di dalam ruang dan luar perpustakaan, kerapian penampilan dan kesopanan karyawan, serta penerapan teknologi di perpustakaan tidak ada yang memiliki tingkat kesesuaian lebih dari 100%

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
A-1	4,72	4,03	85,31%
A-2	4,69	4,10	87,39%
A-3	4,27	3,88	90,91%
A-4	4,61	3,54	76,77%
Total Rata-rata			85,00%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

masing-masing 85,31%, 87,39%, 90,91% dan 76,77% yang berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari faktor tersebut belum memuaskan pemustaka.

Dari Tabel 1 di atas diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi Bukti Fisik yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan kepentingan yaitu sebesar 85,00%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif kepentingan pemustaka yang lebih besar jika dibandingkan dengan nilai kuantitatif kinerja perpustakaan. Tingkat Kesesuaian pada dimensi Bukti Fisik adalah

di bawah 100% yang berarti bahwa pemustaka merasa belum puas atas layanan melalui pengelolaan seluruh indikator-indikator yang ada pada Dimensi Bukti Fisik.

Analisis Pada Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dari sembilan puluh delapan pemustaka yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka Perpustakaan FE UII dari dimensi Kehandalan sebagaimana tertera pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
B-1	4,81	3,46	71,97%
B-2	4,69	3,56	75,87%
B-3	4,39	3,68	83,95%
B-4	4,48	3,69	82,46%
Total Rata-rata			78,39%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan B-1 sampai dengan B-4 yaitu tentang keragaman koleksi, kemudahan dan kecepatan dalam menelusur informasi, pelaksanaan jadwal layanan, serta sistem pencatatan pinjaman yang akurat seluruhnya masih memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% masing-masing 71,97%, 75,87%, 83,95% dan 82,46%. Hal ini berarti bahwa pengelolaan faktor-faktor kualitas layanan pada dimensi kehandalan belum memuaskan pemustaka.

Analisis Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari sembilan puluh delapan pemustaka yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka Perpustakaan FE UII dari dimensi Daya Tanggap sebagaimana tertera pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
C-1	4,28	3,71	86,87%
C-2	4,43	3,72	84,10%
C-3	4,47	3,67	82,19%
C-4	4,24	3,50	82,45%
Total Rata-rata			83,89%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah-

Dari Tabel 2 tersebut juga diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi kehandalan yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan harapan/kepentingan yaitu sebesar 78,39%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif kinerja layanan perpustakaan yang relatif lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai kuantitatif harapan pemustaka. Tingkat Kesesuaian pada dimensi Kehandalan adalah di bawah 100% yang berarti bahwa pemustaka belum merasa puas atas layanan melalui sebagian pengelolaan indikator-indikator yang ada pada Dimensi Kehandalan/Reliability.

Pertanyaan nomor C-1 sampai dengan C-4 yaitu informasi kepastian waktu layanan, kesediaan memberi layanan dengan cepat dan tepat, kesediaan membantu kesulitan pemustaka, serta kesediaan menanggapi kebutuhan khusus memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% masing-masing sebesar 86,87%, 84,10%, 82,19% dan 82,45%. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari faktor-faktor tersebut belum memuaskan pemustaka.

Dari Tabel 3 di atas diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan harapan yaitu sebesar

83,89%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif harapan pemustaka yang lebih besar dari nilai kuantitatif kinerja layanan Perpustakaan FE UII. Tingkat Kesesuaian pada dimensi Daya Tanggap adalah kurang dari 100% yang berarti bahwa pemustaka belum merasa puas atas layanan melalui sebagian pengelolaan indikator-indikator yang ada pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Analisis Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dari sembilan puluh delapan pemustaka yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka Perpustakaan FE UII dari dimensi Jaminan sebagaimana tertera pada Tabel 4.

faktor-faktor tersebut belum memuaskan pemustaka.

Dari Tabel 4 diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi Jaminan yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan harapan yaitu sebesar 85,96%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif harapan pemustaka yang lebih besar dari nilai kuantitatif kinerja Perpustakaan FE UII. Tingkat Kesesuaian pada dimensi Jaminan (*Assurance*) kurang dari 100% yang berarti bahwa pemustaka belum merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada Dimensi Jaminan.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
D-1	4,02	3,48	86,55%
D-2	4,03	3,69	91,65%
D-3	4,47	3,86	86,30%
D-4	4,49	3,59	80,00%
Total Rata-rata			85,96%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan nomor D-1 sampai dengan D-4 yaitu kompetensi pustawakan, rasa aman pada waktu transaksi, sikap sopan petugas, dan ketersediaan alat bantu telusur memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% masing-masing sebesar 86,55%, 91,65%, 86,30% dan 80,00% yang berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari

Analisis Pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dari sembilan puluh delapan pemustaka yang diteliti, telah diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka Perpustakaan FE UII dari dimensi Empati sebagaimana tertera pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

Nomor Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja/Pelaksanaan	Tingkat Kesesuaian
E-1	3,44	3,18	92,58%
E-2	3,51	3,46	98,55%
E-3	3,52	3,35	95,07%
E-4	4,30	3,85	89,55%
Total Rata-rata			93,71%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Pertanyaan E-1 sampai dengan E-4 yaitu kemampuan memberi perhatian individual, jadwal layanan yang sesuai dengan kesibukan pemustaka, petugas yang memahami kebutuhan spesifik pemustaka, dan layanan yang tanpa membedakan status atau kedudukan pemustaka memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100% masing-masing sebesar 92,58%, 98,55%, 95,07% dan 89,55% yang berarti bahwa pengelolaan kualitas layanan dari faktor-faktor tersebut belum memuaskan pemustaka.

Dari Tabel 5 diperoleh suatu tingkat kesesuaian dari keseluruhan faktor pada dimensi Empati yang merupakan perbandingan nilai kinerja dengan harapan yaitu sebesar 93,71%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif harapan pemustaka yang lebih besar dari

nilai kuantitatif kinerja Perpustakaan FE UII. Tingkat Kesesuaian pada dimensi Empati (*Emphaty*) kurang dari 100% yang berarti bahwa pemustaka belum merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada Dimensi Empati.

Analisis Diagram Kartesius

Perhitungan rata-rata dari hasil kuesioner untuk penempatan pada diagram Kartesius dapat ditunjukkan pada Tabel 6. Sehingga akan diperoleh hasil bahwa butir-butir dari dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang dianalisis terdapat indikator-indikator yang masuk pada kuadran A (Prioritas Utama), kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah) dan kuadran D (Terlalu berlebihan) seperti yang tampak pada Gambar 2.

Tabel 6. Perhitungan Rata-rata Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Pada Dimensi Kualitas Layanan

No. Pertanyaan	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka	Harapan		Kinerja (X)	
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata
A-1	Kenyamanan ruang perpustakaan	463	4,72	395	4,03
A-2	Kebersihan di dalam ruang dan luar perpustakaan	460	4,69	402	4,10
A-3	Kerapian, penampilan dan kesopanan karyawan	418	4,27	380	3,88
A-4	Penerapan teknologi di perpustakaan	452	4,61	347	3,54
B-1	Keragaman koleksi	471	4,81	339	3,46
B-2	Kemudahan dan kecepatan dalam menelusur informasi	460	4,69	349	3,56
B-3	Pelaksanaan jadwal layanan	430	4,39	361	3,68
B-4	Sistem pencatatan pinjaman yang akurat	439	4,48	362	3,69
C-1	Informasi kepastian waktu layanan	419	4,28	364	3,71
C-2	Kesediaan memberi layanan dengan cepat dan tepat	434	4,43	365	3,72
C-3	Kesediaan membantu kesulitan pemustaka	438	4,47	360	3,67
C-4	Kesediaan menanggapi kebutuhan khusus	416	4,24	343	3,50
D-1	Kompetensi pustawakan	394	4,02	341	3,48
D-2	Rasa aman pada waktu transaksi	395	4,03	362	3,69
D-3	Sikap sopan petugas	438	4,47	378	3,86
D-4	Ketersediaan alat bantu telusur	440	4,49	352	3,59
E-1	Kemampuan memberi perhatian individual	337	3,44	312	3,18
E-2	Jadwal layanan yang sesuai dengan kesibukan pemustaka	344	3,51	339	3,46
E-3	Petugas yang memahami kebutuhan spesifik pemustaka	345	3,52	328	3,35
E-4	Layanan yang tanpa membedakan status atau kedudukan pemustaka	421	4,30	377	3,85
	Rata-rata	\bar{Y}	4,29	\bar{X}	3,65

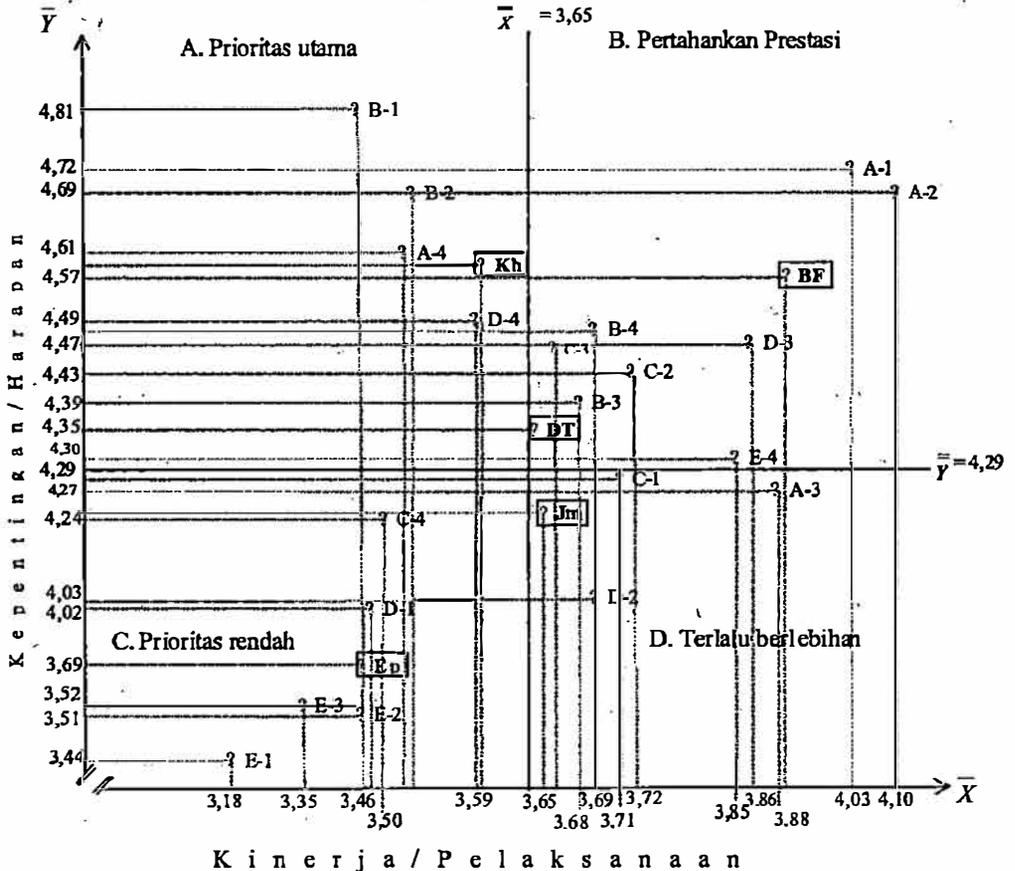
Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Tabel 7. Perhitungan Total Rata-rata Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja pada Dimensi Kualitas Layanan

No	Dimensi Kualitas Layanan	Harapan (Y)		Kinerja (X)		Tingkat Kesesuaian
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
A	Bukti Fisik (BF)	1793	4,57	1524	3,89	85,00%
B	Kehandalan (Kh)	1800	4,59	1411	3,60	78,39%
C	Daya Tanggap (DT)	1707	4,35	1432	3,65	83,89%
D	Jaminan (Jm)	1667	4,25	1433	3,66	85,96%
E	Empati (Ep)	1447	3,69	1356	3,46	93,71%
Total		8414	4,29	5156	3,65	85,05%

Sumber: Data Primer (2009) yang diolah

Gambar 2: Penempatan Instrumen Kualitas Layanan Perpustakaan FE Uli Pada Diagram Kartesius



Untuk melihat posisi penempatan faktor-faktor yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi dalam empat bagian yaitu:

Analisis pada Kuadran A (Prioritas Utama)

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang menempati posisi pada kuadran A, artinya bahwa secara keseluruhan indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang menjadi **prioritas utama** dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan, yaitu:

Pada Dimensi Bukti Fisik:

A-4 Penerapan teknologi di perpustakaan

Pada Dimensi Kehandalan:

B-1 Keragaman koleksi

B-2 Kemudahan dan kecepatan dalam menelusur informasi

Pada Dimensi Jaminan:

D-4 Ketersediaan alat bantu telusur

Indikator-indikator pada kuadran A ini merupakan indikator-indikator atas dimensi kualitas layanan yang diprioritaskan oleh pengelola perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai kuantitatif harapan pemustaka yang relatif lebih besar jika dibandingkan nilai kuantitatif kinerja Perpustakaan FE UII. Tingkat Kesesuaian atas butir-butir tersebut mempunyai nilai di bawah 100% yang berarti bahwa pemustaka **belum merasa puas atas layanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada kuadran A**. Hal ini berarti bahwa meskipun pihak pengelola Perpustakaan FE UII sudah memprioritaskan indikator-indikator tersebut, tapi pengelolaannya belum optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian

antara nilai harapan dengan nilai kinerja paling tidak sampai mencapai kesesuaian 100% sebagai optimalisasi kepuasan pemustaka.

Analisis pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang menempati posisi pada kuadran B, artinya bahwa secara keseluruhan indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang harus dipertahankan prestasinya dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan, yaitu:

Pada Dimensi Bukti Fisik:

A-1 Kenyamanan ruang perpustakaan

A-2 Kebersihan di dalam ruang dan luar perpustakaan

Pada Dimensi Kehandalan:

B-3 Pelaksanaan jadwal layanan

B-4 Sistem pencatatan pinjaman yang akurat

Pada Dimensi Daya Tanggap

C-2 Kesiapan memberi layanan dengan cepat dan tepat

C-3 Kesiapan membantu kesulitan pemustaka

Pada Dimensi Jaminan:

D-3 Sikap sopan petugas

Pada Dimensi Empati:

E-4 Layanan tanpa membedakan status atau kedudukan pemustaka

Indikator-indikator pada kuadran B ini merupakan indikator-indikator atas dimensi kualitas layanan yang harus **dipertahankan prestasinya** oleh pengelola Perpustakaan FE UII, tetapi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kuantitatif harapan pemustaka masih lebih tinggi jika

dibandingkan dengan nilai kuantitatif kinerja layanan Perpustakaan FE UII sehingga Tingkat Kesesuaian atas butir-butir tersebut kurang dari 100% yang berarti bahwa pemustaka belum merasa puas atas pengelolaan indikator-indikator layanan yang ada pada kuadran B.

Y

Indikator-indikator tersebut menempati kuadran B karena indikator-indikator dimensi kualitas layanan pada kuadran B mempunyai nilai kuantitatif harapan lebih tinggi dari nilai rata-rata keseluruhan harapan () dan nilai kuantitatif kinerja layanan juga lebih tinggi dari nilai rata-rata keseluruhan kinerja () berdasarkan sembilan puluh delapan responden yang diteliti. Berdasarkan hal ini indikator-indikator tersebut dikategorikan sebagai indikator yang perlu dipertahankan prestasinya meskipun pada kenyataannya mempunyai tingkat kesesuaian kurang dari 100%.

Analisis pada Kuadran C (Prioritas Rendah)

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang menempati posisi pada kuadran C, artinya bahwa secara keseluruhan indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang menjadi **prioritas rendah** dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan, yaitu:

Pada Dimensi Daya Tanggap

C-4 Kesiapan menanggapi kebutuhan khusus

Pada Dimensi Jaminan:

D-1 Kompetensi pustawakan

Pada Dimensi Empati:

E-1 Kemampuan memberi perhatian individual

E-2 Jadwal layanan yang sesuai dengan kesibukan pemustaka

E-3 Petugas yang memahami kebutuhan spesifik pemustaka

Indikator-indikator pada kuadran C merupakan indikator-indikator atas dimensi kualitas layanan yang menjadi prioritas rendah oleh pengelola Perpustakaan FE UII dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kuantitatif harapan pemustaka yang relatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai kuantitatif kinerja layanan Perpustakaan FE UII sehingga tingkat kesesuaian atas butir-butir tersebut kurang dari 100% yang berarti bahwa pemustaka merasa belum puas atas layanan pengelolaan indikator-indikator yang ada pada kuadran C.

Meskipun pihak pengelola Perpustakaan FE UII menganggap bahwa indikator-indikator tersebut sebagai suatu item yang harus dikelola dengan prioritas rendah, tetapi pada kenyataan pengelolaan atas butir tersebut belum optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai harapan dengan nilai kinerja layanan paling tidak hingga mendekati 100% sebagai batas minimal agar tercapai kepuasan pemustaka.

Analisis pada Kuadran D (Terlalu Berlebihan)

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang menempati posisi pada kuadran D, artinya bahwa secara keseluruhan indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang dianggap **terlalu berlebihan** dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan oleh pemustaka, yaitu:

Pada Dimensi Bukti Fisik:

A-3 Kerapian, penampilan dan kesopanan karyawan

Pada Dimensi Daya Tanggap:

C- 1 Informasi kepastian waktu layanan

Pada Dimensi Jaminan:

D-2 Rasa aman pada waktu transaksi

Walaupun indikator-indikator pada kuadran D ini merupakan indikator-indikator atas dimensi kualitas layanan yang terlalu berlebihan oleh pengelola Perpustakaan FE Ull tetapi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kuantitatif harapan pemustaka relatif lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai kuantitatif kinerja layanan Perpustakaan FE Ull, sehingga Tingkat Kesesuaian atas butir-butir tersebut kurang dari 100% yang berarti bahwa pemustaka merasa belum puas atas pengelolaan indikator-indikator yang ada pada kuadran D.

Hal ini berarti bahwa meskipun pihak pengelola Perpustakaan FE Ull mengelola indikator-indikator tersebut secara berlebihan akan tetapi pada kenyataannya pengelolaan atas butir tersebut belum optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai harapan dengan nilai kinerja hingga paling tidak mendekati 100% sebagai batas minimal agar pemustaka merasa puas.

Prioritas Pengelolaan Dimensi Kualitas Layanan

Pengelolaan dimensi kualitas layanan secara keseluruhan di Perpustakaan FE Ull menunjukkan bahwa pengelola dalam mengelola kinerja layanan kepada pemustakanya terdapat kecenderungan tidak sebagaimana harapan pemustaka. Dengan kata lain bahwa pihak pengelola Perpustakaan FE Ull belum optimal dalam mengelola keseluruhan dimensi kualitas layannya.

Hal tersebut tampak dari Tabel 16 tentang hasil perhitungan rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan faktor yang diteliti yaitu sebesar 85,05% dan pada masing-masing faktor dimensi kualitas layanan yang masih di bawah 100%, yaitu 85,00% untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada dimensi Bukti fisik (*Tangible*), 78,39% untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada dimensi Keandalan (*Reliability*), 83,89% untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), 85,96% untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada dimensi Jaminan (*Assurance*) serta 93,71% untuk rata-rata tingkat kesesuaian pada dimensi Empati (*Emphaty*).

Berdasarkan analisis di atas, maka seluruh dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE Ull perlu diperhatikan dalam pengelolaannya, karena rata-rata tingkat kesesuaiannya masih dibawah 100%. Berdasarkan analisis pada diagram Kartesius prioritas utama dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan harus dititikberatkan pada dimensi Data Tanggap dan Keandalan. Pengelolaan keseluruhan dimensi kualitas layanan agar pemustaka perpustakaan merasa puas secara berturut-turut adalah Daya Tanggap; Keandalan, Bukti Fisik, Jaminan dan Empati.

Simpulan

Berdasarkan pengelolaan data serta analisis pembahasan yang dilakukan, berkaitan dengan usaha membangun kepuasan pemustaka melalui pengelolaan kualitas layanan Perpustakaan FE Ull maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pihak pengelola Perpustakaan FE Ull belum optimal dalam mengelola keseluruhan dimensi kualitas layannya seperti yang terlihat dari hasil perhitungan rata-rata keseluruhan

tingkat kesesuaian dimensi kualitas layanan yang diteliti masih belum mencapai tingkat kesesuaian sebesar 100%, yaitu hanya sebesar 85,05% yang berarti pemustaka belum merasa puas atas pengelolaan seluruh dimensi kualitas layanan oleh Perpustakaan FE UII.

2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja layanan terhadap harapan pemustaka pada masing-masing dimensi kualitas layanan diperoleh hasil sebagai berikut: tingkat kesesuaian kinerja layanan terhadap harapan pemustaka pada dimensi bukti fisik (*tangible*) baru sebesar 85,00%; dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 78,39; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 83,89%; dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 85,96%; dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar 93,71%. Hal ini berarti bahwa nilai kuantitatif harapan pemustaka lebih besar daripada nilai kuantitatif kinerja layanan sehingga tingkat kesesuaiannya kurang dari 100%, yang berarti pula bahwa pemustaka belum merasa puas atas pengelolaan seluruh dimensi kualitas layanan.
3. Berdasarkan hasil analisis diagram Kartesius tindakan yang mungkin dilakukan terhadap masing-masing dimensi dan butir-butir dimensi kualitas layanan sehubungan dengan upaya memperbaiki atau membina kualitas layanan agar pemustaka dapat merasa puas diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. Dimensi kualitas layanan yang paling penting untuk **diprioritaskan** peningkatan kinerja layanannya agar dapat menciptakan kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII adalah Dimensi Daya Tanggap dan

Kehandalan. Butir-butir dimensi kualitas layanan yang penting untuk diprioritas peningkatan kinerjanya agar dapat menciptakan kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII adalah A-4 Penerapan teknologi di perpustakaan, B-1 Keragaman koleksi, B-2 Kemudahan dan kecepatan dalam menelusur informasi dan D-4 Ketersediaan alat bantu telusur.

- b. Dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang patut **dipertahankan** kinerjanya adalah Bukti Fisik. Butir-butir dimensi kualitas layanan yang penting untuk dipertahankan prestasi kinerjanya agar dapat menciptakan kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII yaitu A-1 Kenyamanan ruang perpustakaan, A-2 Kebersihan di dalam ruang dan luar perpustakaan, B-3 Pelaksanaan jadwal layanan, B-4 Sistem pencatatan pinjaman yang akurat, C-2 Kesiediaan memberi layanan dengan cepat dan tepat, C-3 Kesiediaan membantu kesulitan pemustaka, D-3 Sikap sopan petugas, dan E-4 Layanan yang tanpa membedakan status atau kedudukan pemustaka.
- c. Dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang juga penting untuk ditingkatkan kinerjanya adalah Empati. Butir-butir dimensi kualitas layanan yang penting untuk diprioritas peningkatan kinerjanya agar dapat menciptakan kepuasan pemustaka Perpustakaan FE UII adalah C-4 Kesiediaan menanggapi kebutuhan khusus, D-1 Kompetensi pustawakan, E-1 Kemampuan

memberi perhatian individual, E-2 Jadwal layanan yang sesuai dengan kesibukan pemustaka, dan E-3 Petugas yang memahami kebutuhan spesifik pemustaka. Tetapi hal ini dilakukan dengan prioritas rendah karena baik harapan pemustaka maupun kinerja layanan mempunyai nilai rata-rata lebih rendah dari nilai rata-rata keseluruhan harapan dan kinerja.

- d. Dimensi kualitas layanan Perpustakaan FE UII yang dapat diabaikan karena dianggap berlebihan oleh pemustaka adalah Jaminan. Butir-butir dimensi kualitas layanan yang dapat diabaikan karena dianggap berlebihan oleh pemustaka adalah A-3 Kerapian, penampilan dan kesopanan karyawan, C-1 Informasi kepastian waktu layanan dan D-2 Rasa aman pada waktu transaksi.

Saran

Dari analisis pembahasan dan simpulan sebelumnya, beberapa saran yang dapat dikemukakan untuk dapat dipertimbangkan oleh pihak pengelola Perpustakaan FE UII sebagai alternatif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan agar pemustaka dapat merasa puas, yaitu:

1. Perlu adanya tindakan peningkatan kinerja berupa penambahan keragaman judul dan bentuk sumber informasi lain, memberikan pelatihan kepada petugas tentang teknik dan strategi penelusuran informasi yang paling cepat dan tepat, menerapkan teknologi di perpustakaan misalnya fotokopi mandiri (swa layan), menggunakan *RFID (Radio Frequency Identification) system* dalam manajemen koleksi dan menyediakan alat bantu telusur informasi berupa indeks artikel atau daftar koleksi terbaru.
2. Dimensi kualitas layanan harus ditingkatkan kinerjanya hingga mencapai tingkat kesesuaian di atas 100% agar pemustaka merasa puas.
3. Pengelola perpustakaan dapat mengabaikan atau mengalihkan semua tindakan yang berkaitan dengan butir-butir layanan dan dimensi kualitas Jaminan kepada usaha/tindakan untuk meningkatkan kinerja bagi dimensi kualitas yang lain (Kehandalan dan Daya Tanggap).

Daftar Pustaka

- Anonim (2007). "Perguruan Tinggi Terfavorit DI". Dalam <http://ryev4.wordpress.com/2007/09/12/perguruan-tinggi-terfavorit-di-indonesia-2004/>, akses 20 Nopember 2007 pukul, 14.02 WIB.
- Arikunto, Suharsimi (2005). *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, cet. ke 7. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry, Leonard L., A. Parasuraman (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
- Boone, Louis E. et. al. (2002). *Pengantar Bisnis = Contemporary Business, Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- Gudat, Sebastian (2007). "Strategi Memilih Perguruan Tinggi". Dalam <http://pendidikanbangsa.blogspot.com/2007/05/strategi-memilih-perguruan-tinggi.html>, akses 20 Nopember 2007 pukul, 13.30 WIB.

- Krismayani, Ika (2007). "Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia Yogyakarta" (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan IPI Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Muhammad, Masruri (2004). "Membangun Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Di Metrodata Yogyakarta" *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pekalongan Vol. 2, No. 1, Maret*, hal. 53 - 68.
- Pendit, Putu Laxman (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Rakasiwi, Agus (2007). "Banyak PTS di Ujung Tanduk". Dalam [http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2007/052007/24/kampus/utama01 .htm](http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/2007/052007/24/kampus/utama01.htm), akses 20 Nopember 2007, pukul 14.20 WIB.
- Rakhmat, Jalaluddin (1989). *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: Remadja Karya.
- Rumanti, Fiqrada Ela (2006). "Analisis Kepuasan Pemustaka Layanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta" (skripsi). Yogyakarta: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (1989). *Metode Penelitian Survei, Ed. Revisi*. Jakarta: LP3ES.
- Sitinjak, Toni et. al. (2004). *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*, cet. ke 12. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Eri Wibowo (2004). *Statistika Untuk Penelitian: Aplikasinya dengan SPSS ver 10.0 for Windows*, cet. ke 2. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2003). *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran*, ed. ke 7. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwardi (2005). "Analisis Lingkungan Perpustakaan." *Buletin Sangkakala Badan Perpusda Prop. DIY*, Edisi Kedua, hal. 25 - 29.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi II*, cet. ke 4. Jakarta: Balai Bahasa.

