

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS PADJADJARAN

Sukaesih¹ dan H. Yunus Winoto²

Abstract

This study aims to determine the users satisfaction of the library services faculties at the Padjadjaran University. The location of this research conducted in libraries Faculty of Communication Padjadjaran University. The method used in this research is descriptive quantitative approach. For data collection technique is done through questionnaires, interviews, observation and literature study. Based on the survey results revealed that the analysis of the expectations and the performance of the average yield on the five dimensions, namely reliability, speed, assurance, empathy and tangible aspects already there is a match between the expected services to the accepted meaning of the respondents use the services of the library faculty of Communication Sciences UNPAD had been satisfied with the service activities that have lasted.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan fakultas yang ada di lingkungan Universitas Padjadjaran (UNPAD). Lokasi penelitian ini dilakukan di perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan data dilakukan melalui angket, wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa analisis harapan dan kinerja hasil rata-rata terhadap kelima dimensi yakni kehandalan, kecepatan, jaminan, empati dan aspek tangible (berwujud) sudah terjadi kesesuaian antara layanan yang diharapkan dengan yang diterima artinya para responden menggunakan jasa layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD sudah merasa puas dengan kegiatan layanan yang selama ini telah berlangsung.

Keywords: *quality of service, satisfaction, college libraries.*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan pelestari bahan pustaka hasil budaya bangsa dari waktu ke waktu berkembang sesuai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Perpustakaan yang berfungsi sebagai pusat layanan informasi (*information service*) bertindak sebagai penghubung antara dua dunia, yaitu masyarakat sebagai pemustaka dan sumber-sumber informasi baik cetak, non cetak, maupun elektronik. Melalui perpustakaan, masyarakat dapat memperoleh informasi yang diperlukan, baik untuk meningkatkan ilmu pengetahuan bagi keperluan studi maupun untuk membantu memecahkan

¹ Staf pengajar pada program studi Ilmu Perpustakaan FIKOM UNPAD, Jl. Raya Bandung-Sumedang KM. 21. Jatinangor 45363, (022) 7796954, (022)7797122(fax), sukaesih2013@gmail.com.

² Staf pengajar pada program studi Ilmu Perpustakaan FIKOM UNPAD, Jl. Raya Bandung-Sumedang KM. 21. Jatinangor 45363, (022) 7796954, (022)7797122(fax), yunuswinoto@gmail.com.

masalah-masalah yang sedang dihadapinya melalui ketersediaan informasi yang dikelola di perpustakaan menurut suatu sistem tertentu yang memungkinkan masyarakat dapat memperolehnya dengan mudah, cepat dan tepat.

Namun, saat ini keberadaan perpustakaan sebagai pusat layanan informasi mendapat kompetitor baru berupa perkembangan pesat di bidang internet dan lembaga-lembaga informasi yang menawarkan nilai lebih dalam hal penyediaan informasi. Di sisi lain, pemustaka perpustakaan saat ini lebih cerdas dan bijak dalam menilai informasi apa yang mereka butuhkan dan bagaimana memenuhi kebutuhan informasi tersebut. Kedua hal tersebut bersinergi dan menuntut perpustakaan harus mampu mengubah paradigma lama yang cenderung pasif terhadap pemenuhan kebutuhan pemustaka perpustakaan. Perpustakaan kini harus menjadi lebih aktif dalam hal mempertahankan pemustakanya, agar pemustaka tetap menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang tidak tergantikan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa layanan informasi, ada beberapa upaya yang bisa dilakukan perpustakaan dalam menjaga pemustakanya untuk tetap setia (*loyal*) menggunakan perpustakaan, diantaranya melalui pembenahan fasilitas, peningkatan kompetensi pustakawan serta dalam melakukan proses penyediaan sumber informasi (*koleksi*) harus selalu berorientasi pada kebutuhan pengguna (*user's oriented*), sehingga apa yang diharapkan dan dibutuhkan pemustaka dapat tersedia di perpustakaan atau dengan kata lain pemustaka akan puas terhadap layanan perpustakaan. Hal ini sejalan dengan konsep kepuasan seperti yang dikemukakan Kotler (2003 : 213) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi setelah pemanfaatan dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Masih berbicara tentang pemustaka dalam konteks pelanggan, jika pengguna atau pelanggan ini dilihat dalam persepektif nilai pelanggan (*customer value*), menurut Mulyadi (2001 : 230) memahami karakteristik masyarakat pengguna merupakan hal yang sangat penting. Konsumen membayar manfaat yang diperoleh dari produk barang atau jasa yang dinikmatinya. Bila pasar berjalan dengan sempurna konsumen mempunyai banyak pilihan untuk memenuhi kebutuhannya, dan disisi lain seharusnya produsen mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen. Produsen yang mampu memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap kinerja dan layanan yang diberikan. Jadi disini konsumen merupakan faktor kunci sukses. Sedangkan mengenai nilai pelanggan (*customer value*) adalah selisih antara manfaat yang diperoleh konsumen dari produk barang atau jasa yang dikonsumsi dengan pengorbanan yang dilakukan konsumen untuk memperoleh manfaat itu. Adapun manfaat yang diperoleh dan pengorbanan yang dilakukan oleh konsumen ditentukan oleh tingkat kualitas hubungan yang dibangun antara produsen dan konsumen.

Dengan perkembangan tersebut, perpustakaan dituntut untuk lebih aktif mengembangkan fungsi diseminasi, yaitu dalam hal penyebaran informasi bahan pustaka untuk meningkatkan kinerja perpustakaan. Seperti yang diungkap oleh Mc. Garry, K.J. (1975:8) bahwa: "*Librarianship is an activity concern with the acquisition, organization, and dissemination of record.*" Adapun dari fungsi diseminasi tersebut dalam penyelenggaraan perpustakaan direpresentasikan melalui kegiatan pelayanan perpustakaan.

Pelayanan di perpustakaan berperan penting dalam penyebaran informasi. Kegiatan pelayanan merupakan bagian dari keseluruhan kegiatan yang ada di perpustakaan yang saling berkaitan dengan kegiatan lainnya. Segala kegiatan yang ada di perpustakaan mewarnai bentuk dan luasnya pelayanan. Kegiatan pelayanan merupakan "*the ultimate goal*" dari setiap pelaksanaan kegiatan kerja di perpustakaan, yaitu sebagai barometer dalam mengukur tingkat keberhasilan kerja di perpustakaan, karena melalui kegiatan pelayanan terjadi titik temu

kebutuhan informasi pemustaka dengan ketersediaan informasi di perpustakaan tersebut. Hal ini menuntut adanya suatu strategi dalam pola interaksi atau komunikasi yang dibangun antara perpustakaan dengan pemustaka.

Pustakawan dan staf perpustakaan memegang peranan penting dalam membangun pola interaksi atau komunikasi yang baik dengan pemustaka dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Hal ini didasarkan atas apa yang diungkapkan oleh Stoackley (1982:9) yang mengatakan bahwa *“Staff are those vital element in the operation of our library services.”* (Staf adalah elemen vital bagi keberlangsungan pelayanan perpustakaan). Demikian pula hal ini dipertegas oleh Soedjono Trimono yang menyatakan bahwa: *“Sukses tidaknya pelayanan perpustakaan banyak tergantung dari tiga faktor, yang pada hakekatnya dapat direpresentasikan sebagai berikut: 5% bergantung atas fasilitas, 20% diakibatkan oleh koleksi atau bahan pustaka yang ada, dan 75% sebagai konsultan dari staf yang bersangkutan”* (Trimono, 1987:100). Oleh karena demikian mengingat betapa pentingnya peran pustakawan ini, maka tidaklah berlebihan apabila dikatakan bahwa kesan pertama tentang perpustakaan dapat dibangun melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf atau pustakawannya.

Berbicara tentang perpustakaan, di lingkungan Universitas Padjadjaran selain perpustakaan pusat, semua fakultas dan beberapa lembaga juga memiliki perpustakaan. Adapun tujuan dari keberadaan perpustakaan tersebut adalah mendukung kelancaran pelaksanaan tugas seluruh civitas academica di setiap fakultas dan lembaga yang ada di UNPAD. Salah satu perpustakaan fakultas yang ada di lingkungan UNPAD adalah perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM).

Ada beberapa hal yang menarik dari keberadaan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi ini dibandingkan dengan perpustakaan fakultas lainnya yang ada di UNPAD, yakni perpustakaan FIKOM menempati gedung baru di gedung Program Pascasarjana, sehingga dilihat dari ruangan, fasilitas dan koleksi bukunya relatif lebih lengkap. Selain itu juga dilihat dari penguasanya perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi melayani pemustaka yang merupakan mahasiswa program Diploma III yakni program Pendidikan Ahli Komunikasi Terapan (PAKT), program sarjana (S1) yakni Program Studi Humas, Program Studi Manajemen Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Program Studi Televisi Media, Program Studi Jurnalistik serta Program Studi Ilmu Perpustakaan. Sedangkan untuk program Pascasarjana melayani mahasiswa program S2 dan Program S3 (Doktor) Ilmu Komunikasi.

Dengan beragamnya pemustaka dari berbagai jenjang studi mulai program Diploma sampai dengan Program S3, maka dituntut kemampuan dari pustakawan untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal, sehingga muara dari kegiatan pelayanan perpustakaan ini adalah timbulnya kepuasan dikalangan para pengguna perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD. Oleh karena demikian berkaitan dengan masalah ini kami tertarik untuk mengkaji tentang kepuasan para mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD selama ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: *“Bagaimana kepuasan para mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran dilihat dari aspek kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), aspek empati (emphaty) aspek bukti langsung (tangible)?”*.

1.3 Tinjauan Pustaka.

Keberadaan perpustakaan di lembaga pendidikan tinggi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian serta kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Dalam memberikan

pelayanan kepada seluruh civitas academica, kualitas layanan merupakan satu bagian yang menjadi aktifitas pustakawan.

Berbicara tentang kualitas pelayanan tidak bisa dilepaskan dari kepuasan, karena kepuasan hakekatnya muara dari sebuah kualitas layanan yang dilakukan. Adapun mengenai pengertian kualitas itu sendiri menurut Goeths dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:51) kualitas adalah "merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Sementara Yamit (2001:7) mengutip definisi kualitas dari tiga pakar kualitas tingkat Internasional, yaitu: (1) *Deming*. Mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen; (2) *Crosby*. Mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan; (3) *Juran*. Mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono 1996:59) kualitas jasa diartikan sebagai "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan." Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Apabila dilihat dari sudut pandang kualitas total suatu jasa, Gronroos (dalam Tjiptono 1996: 60) membagi kualitas total suatu jasa ke dalam tiga komponen utama, yaitu:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman, (1988 : 30) *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
 - a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.
 - c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Selanjutnya Garvin (dalam Yamit 2001:9) menjelaskan ada lima macam perspektif kualitas yang bisa menjelaskan situasi yang berlainan, antara lain: (1) *Transcendental Approach*: kualitas dipandang sebagai sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur; (2) *Product-based Approach*: kualitas merupakan suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur; (3) *User-based Approach*: kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitness for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi; (4) *Manufacturing-based Approach*: kualitas bersifat supply-based atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur; (5) *Value-based Approach*: kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*."

Kemudian mengenai konsep kepuasan itu sendiri adalah suatu kondisi dimana apa yang diharapkan (ekspektasi) dengan apa yang diterima (kinerja). Untuk mengkaji tentang kepuasan ini bersandar pada konsep kualitas, dimana menurut Parasuraman (1988) ada lima dimensi kualitas jasa, yakni: (1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya

(*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali; (2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen; (3) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko; (4) *Emphaty* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam menggunakan komunikasi atau hubungan; (5) *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Sedang untuk membuktikan apakah kualitas produk baik atau tidak dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen (Kotler, 2000). Kualitas layanan hanya dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen. Kembali pada prinsip perpustakaan yang berorientasi pada pengguna, maka kepuasan pengguna menjadi indikator utama. Persepsi konsumen akan mempengaruhi citra (*image*) positif atau tidak terhadap perpustakaan. Penilaian sebuah perpustakaan dalam kualitas pelayanannya harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen (dalam Jasfar, 2005:48).

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan fakultas dari aspek kehandalan (*reliability*).
2. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan fakultas dari aspek daya tanggap (*responsivness*).
3. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan fakultas dari aspek jaminan dan kepastian (*assurance*).
4. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan fakultas dari aspek empati (*emphaty*).
5. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan fakultas dari aspek bukti langsung (*tangible*).

1.5 Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman ilmiah bagi kami dalam mengkaji lebih dalam tentang teori-teori layanan informasi dan perpustakaan. Selain itu juga diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dalam pengayaan materi kuliah jasa layanan perpustakaan.
2. Manfaat Praktis. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola perpustakaan fakultas khususnya perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi dan umumnya pengelola perpustakaan fakultas yang ada di lingkungan UNPAD.

1.6 Metode Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan jenis penelitian survey. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu metode yang berupaya memecahkan atau menjawab permasalahan yang dihadapi dalam situasi sekarang. Sedangkan menurut Yatim Riyanto (1996) penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk menjelaskan tentang gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis, akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

Kemudian mengenai jenis penelitian survey (penelitian pemairan adalah dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakannya melalui angket atau

interview supaya nantinya menggambarkan berbagai aspek dari populasi. (Jack R Fraenkel dan Norman E Wallen, dalam Riyanto, 1996).

1.7 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD mulai jenjang Program Diploma III PAKT sampai dengan Program S3 (Doktor) Ilmu Komunikasi UNPAD. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) yakni para mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan tersebut selama kegiatan penelitian ini berlangsung.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Mengenai teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni:

1. *Observasi*, adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan menggunakan indera penglihatan, pendengaran terhadap kondisi, situasi, dan proses kegiatan di tempat penelitian. *Angket*, adalah teknik pengumpulan data dengan menyebarkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden.
2. *Angket*, yakni berupa daftar pertanyaan secara tertulis yang diajukan pada responden sesuai dengan masalah yang diteliti.
3. *Wawancara*, adalah merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung atau wawancara kepada responden. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan para mahasiswa dan pustakawan perpustakaan fakultas di lingkungan UNPAD.
4. *Studi pustaka*, adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku, jurnal, makalah serta referensi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data primer yang disebarkan terhadap 100 orang responden untuk sejumlah pertanyaan yang terdiri dari 22 elemen kepentingan, 22 elemen kinerja serta 1 elemen kualitas jasa layanan secara keseluruhan. Adapun analisis kepentingan dan kinerja dimaksudkan untuk mengetahui penilaian responden tentang seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja mereka terhadap masing-masing dimensi kualitas jasa pelayanan dari tingkat kepentingan dan kinerja yang mencerminkan harapan dan persepsi pengguna atau pemustaka terhadap jasa rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD yang dianalisis dengan menggunakan rumus rata-rata sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata } (\bar{x}) = \frac{\sum x_i \cdot f_i}{n}$$

Dalam analisis kualitas jasa layanan, dipergunakan skala 1-5 yang dimodifikasi menjadi skala interval, berdasarkan skala likert.

	1	2	3	4	5
Kepentingan	Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting
Kinerja	Sangat tidak baik	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Baik sekali

Nilai tertinggi-nilai terendah 5 - 1

Interval = = = 0.8

Banyaknya kelas 5

Rentang skala tersebut sebagai berikut:

- 1.00 - 1.80 = Sangat tidak penting
- 1.80 - 2.60 = Tidak penting
- 2.60 - 3.40 = Cukup penting
- 3.40 - 4.20 = Penting
- 4.20 - 5.00 = Sangat penting

(Durianto, 2001).

Dimensi-dimensi Dan Indikator Kualitas Jasa Layanan

1) Keandalan (*Reliabilitas*)

Keandalan merupakan jasa yang dimiliki perpustakaan meliputi kelengkapan koleksi, jenis koleksi, kelengkapan jasa layanan, ketepatan koleksi dan tata tertib.

2) Daya tanggap (*Responsivness*)

Berdasarkan kecepatan dalam memberikan jasa layanan yang dimiliki perpustakaan untuk dimanfaatkan mahasiswa yang membutuhkan informasi. Elemen kecepatan yang terdapat di perpustakaan adalah kecepatan menangani peminjaman, kesiapan petugas, kecepatan meminjamkan koleksi, kecepatan waktu dalam memberikan pinjaman, tanggapan dalam merespon jawaban.

3) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Merupakan jaminan rasa aman merupakan faktor yang berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam usaha memberikan jaminan rasa aman kepada penggunanya. Elemennya terdiri dari keramahan petugas, keterampilan petugas, sopan santun petugas, kemampuan bekerja petugas perpustakaan, serta keamanan data informasi.

4) Empati (*Emphaty*)

Salah satu dimensi dalam kualitas jasa layanan adalah empati terhadap jasa yang dimiliki perpustakaan ditawarkan ke penggunanya yang terdiri dari kemudahan dalam mengakses informasi, perhatian individu petugas, staf dalam memberikan jawaban serta kepedulian petugas dengan situasi pengunjung.

5) Bukti Langsung (*Tangible*)

Merupakan bukti fisik untuk menunjang kegiatan perpustakaan dalam usaha memasarkan jasa kepada para penggunanya dalam hal ini mahasiswa. Adapun elemen-elemennya adalah lokasi, fasilitas dan kenyamanan.

2.1 Hasil Penelitian

Data penelitian merupakan hasil jawaban 100 responden yakni para pemustaka yakni para mahasiswa yang datang ke perpustakaan FIKOM UNPAD terhadap 44 pernyataan yang meliputi 22 pernyataan tentang kinerja dan 22 pernyataan tentang harapan pemustaka dari masing-masing dimensi layanan perpustakaan.

Kemudian data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Untuk selanjutnya data hasil kuesioner tersebut ditabulasi, tiap alternatif jawaban akan diberi bobot dengan angka 5,4,3,2,1 jika jawaban dianggap positif, dan sebaliknya 1,2,3,4,5 jika jawabannya negatif. Selanjutnya, dilakukan perhitungan terhadap skoring dengan cara mengkalikan tiap frekuensi alternatif jawaban dengan bobotnya.

Deskripsi dan operasionalisasi konsep-konsep dalam angket ini dilakukan berdasarkan tingkat kinerja dan harapan dari masing-masing dimensi kualitas layanan perpustakaan. Penulis memaparkan dan memberikan penjelasan terhadap pernyataan-pernyataan untuk tingkat kinerja dan tingkat harapan yang telah diklasifikasikan dalam kategori sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik dan sangat baik.

Untuk pernyataan tentang kinerja yang terdiri dari 22 item pernyataan berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 100 orang responden, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Pendapat Responden Tentang Kinerja

No	Kualitas Jasa Layanan	KINERJA					
		BS	B	CB	TB	STB	BOBOT
	Kehandalan (Reliabilitas)						
1	Kelengkapan koleksi	28	27	41	4	0	379
2	Jenis koleksi	32	35	31	0	2	395
3	Kelengkapan jasa layanan	16	36	40	5	3	357
4	Ketepatan koleksi	14	35	44	7	0	356
5	Tata tertib yang ada	3	22	55	18	2	306
	Kecepatan (Responsiveness)						
6	Kecepatan menangani peminjaman	9	37	45	7	2	344
7	Kesiapan petugas melayani	35	28	29	6	2	388
8	Kecepatan meminjamkan	17	37	41	4	1	365
9	Ketepatan waktu layanan	18	46	32	2	2	376
10	Tanggapan merespon jawaban	20	38	38	4	0	374
	Jaminan (Insurance)						
11	Keramahan staf layanan	28	28	41	3	0	381
12	Keterampilan petugas	19	35	36	8	2	361
13	Sopan santun petugas	18	34	32	16	0	354
14	Kemampuan petugas	12	33	49	6	0	351
15	Keamanan informasi	14	54	31	1	0	381
	Empati (Empathy)						
16	Kemudahan mengakses	29	26	37	8	0	376
17	Perhatian individu staff	33	30	30	5	2	387
18	Petugas dalam memberikan jawaban	20	33	33	10	4	355
19	Kepedulian terhadap situasi kunjungan	32	34	29	3	2	391
	Berwujud (Tangible)						

20	Lokasi perpustakaan	21	41	36	2	0	381
21	Fasilitas penunjang	23	27	41	9	0	364
22	Kenyamanan	25	31	36	3	4	367

Sumber: Data Primer Yang diolah

Keterangan:

BS :Baik Sekali

B : Baik

CB: Cukup Baik

TB : Tidak Baik

STB: Sangat Tidak baik

Tabel 1 di atas, menjelaskan tentang pendapat responden untuk tingkat kinerja layanan perpustakaan FIKOM UNPAD dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari dimensi kehandalan, kecepatan, jaminan, empati dan berwujud. Untuk menghitung bobot setiap item pernyataan yaitu pernyataan responden dikali nilai (skor) setiap pernyataan, misalnya untuk item pernyataan 1: 28×5 (skor) + 27×4 (skor) + 41×3 (skor) + 4×2 (skor) = 379. Adapun berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa skor yang tertinggi diperoleh untuk dimensi kehandalan (reliabilitas) yakni tentang koleksi dan untuk skor terendah juga ada pada dimensi kehandalan yakni pada aspek tata tertib.

Kemudian untuk pernyataan tingkat harapan (kepentingan) dari 22 pernyataan untuk masing-masing dimensi layanan perpustakaan, berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 100 orang responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Pendapat Responden Tentang Harapan (Kepentingan)

No	Kualitas Jasa Layanan	HARAPAN					BOBOT
		SB	B	CB	TB	STB	
	Kehandalan (Reliabilitas)						
1	Kelengkapan koleksi	70	22	8	0	0	462
2	Jenis koleksi	83	15	2	0	0	481
3	Kelengkapan jasa layanan	35	49	13	0	0	410
4	Ketepatan koleksi	32	39	26	3	0	400
5	Tata tertib yang ada	20	28	45	7	0	361
	Kecepatan (Responsiveness)						
6	Kecepatan menangani peminjaman	26	44	27	1	2	391
7	Kesiapan petugas melayani	52	36	10	2	0	438
8	Kecepatanan meminjamkan	55	32	12	1	0	441
9	Ketepatan waktu layanan	41	39	20	0	0	421
10	Tanggapan merespon jawaban	48	37	11	4	0	429
	Jaminan (Insurance)						
11	Keramahan staf layanan	30	43	21	2	4	393
12	Keterampilan petugas	32	33	23	5	6	377
13	Sopan santun petugas	8	37	29	20	4	319
14	Kemampuan petugas	17	37	37	3	4	354
15	Keamanan informasi	45	37	11	7	0	420
	Empati (Emphaty)						
16	Kemudahan mengakses	49	39	10	0	2	433
17	Perhatian individu staff	36	29	25	8	2	389
18	Petugas dalam memberikan jawaban	20	32	33	12	3	354
19	Kepedulian terhadap situasi kunjungan	56	26	14	4	0	434

	Berwujud (Tangible)						
20	Lokasi perpustakaan	39	31	22	8	0	401
21	Fasilitas penunjang	35	53	7	2	3	415
22	Kenyamanan	56	28	12	2	2	434

Sumber: Data Primer Yang diolah

Keterangan:

BS :Baik Sekali

B : Baik

CB: Cukup Baik

TB : Tidak Baik

STB: Sangat Tidak baik

Tabel 2 menjelaskan tentang pendapat responden mengenai harapan atau kepentingan. Dari 22 item pertanyaan yang terdiri dari masing-masing dimensi layanan diketahui bahwa skor tertinggi berada pada dimensi kehandalan yakni item pertanyaan tentang koleksi. Sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi jaminan atau *insurance* yakni pada item pertanyaan tentang sopan santun petugas perpustakaan.

Kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kegiatan layanan perpustakaan yang berlangsung di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi adalah dengan melihat tingkat kesesuaian dan rata-rata antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan kepentingan. Adapun untuk mengukur tingkat kesesuaian adalah dengan cara membagi bobot (skor) masing-masing kinerja dibagi dengan bobot (skor) kepentingan dikali 100%. Misalnya untuk item pernyataan 1 skornya 379 (kinerja): skor 462 (tingkat harapan/kepentingan) X 100% = 82.03%.

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai tingkat kesesuaian dari 22 item pernyataan tentang layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3. Prioritas Layanan Perpustakaan

No	Kualitas Jasa Layanan	Tingkat Kesesuaian
	Kehandalan (Reliabilitas)	%
1	Kelengkapan koleksi	82.03%
2	Jenis koleksi	82.12%
3	Kelengkapan jasa layanan	82.77%
4	Ketepatan koleksi	84.56%
5	Tata tertib yang ada	84.76%
	Kecepatan (Responsiveness)	
6	Kecepatan menangani peminjaman	86.84%
7	Kesiapan petugas melayani	87.07%
8	Kecepatan meminjamkan	87.18%
9	Ketepatan waktu layanan	87.71%
10	Tanggapan merespon jawaban	87.98%
	Jaminan (Insurance)	
11	Keramahan staf layanan	88.58%
12	Keterampilan petugas	89.00%
13	Sopan santun petugas	89.31%

14	Kemampuan petugas	100.28%
15	Keamanan informasi	90.71%
Empati (Emphaty)		
16	Kemudahan mengakses	95.01%
17	Perhatian individu staff	95.76%
18	Petugas dalam memberikan jawaban	96.95%
19	Kepedulian terhadap situasi kunjungan	90.09%
Berwujud (Tangible)		
20	Lokasi perpustakaan	95.01%
21	Fasilitas penunjang	87.71%
22	Kenyamanan	84.56%

Sumber: Data Primer Yang diolah

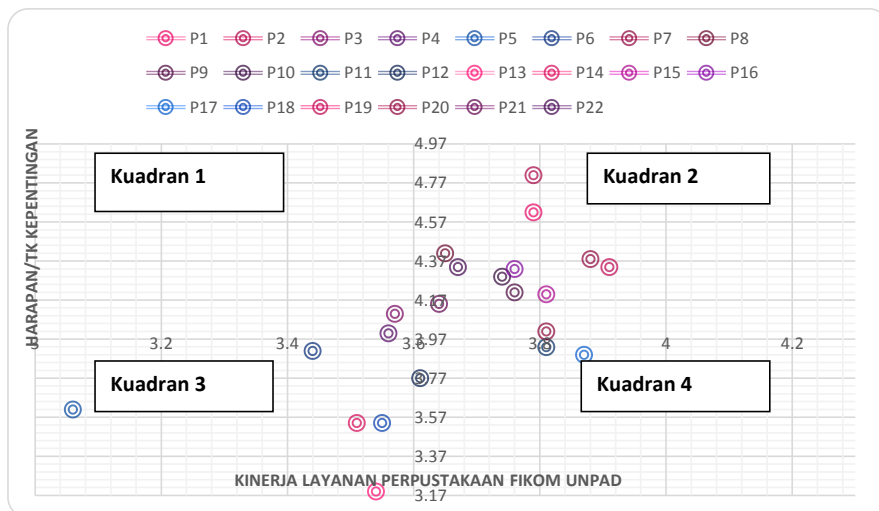
Apabila memperhatikan mengenai tingkat kesesuaian sebagaimana yang terungkap pada tabel di atas dapat diketahui bahwa pada umumnya tingkat kesesuaian lebih dari 80%, bahkan beberapa item pernyataan tingkat kesesuaiannya mencapai 100%, artinya ini menunjukkan skor tingkat kinerja dan skor tingkat harapan selisihnya tidak terlalu besar. Hal ini juga terlihat dari skor rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat harapan sebagaimana yang terungkap pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Rata-rata Kinerja dan Harapan

Pert	Rata-rata	
	Kinerja (X)	Harapan (Y)
P1	3.79	4.62
P2	3.95	4.81
P3	3.57	4.10
P4	3.56	4.00
P5	3.06	3.61
P6	3.44	3.91
P7	3.88	4.38
P8	3.65	4.41
P9	3.76	4.21
P10	3.74	4.29
P11	3.81	3.93
P12	3.61	3.77
P13	3.54	3.19
P14	3.51	3.54
P15	3.81	4.20
P16	3.76	4.33
P17	3.87	3.89
P18	3.55	3.54
P19	3.91	4.34
P20	3.81	4.01
P21	3.64	4.15
P22	3.67	4.34

Average	3.68	4.07
Sumber:	Data Primer Yang diolah	

Commented [MF1]: Mohon mencantumkan sumber data.



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Layanan Perpustakaan FIKOM UNPAD
Sumber: Data Primer Yang Diolah

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (performance) hasil rata-rata terhadap kelima dimensi yakni kehandalan, kecepatan, jaminan, empati dan berwujud pada umumnya perbedaannya tidak terlalu selisihnya, namun jika dilihat dalam diagram kartesius akan terlihat bagaimana sebaran posisi masing-masin item pernyataan tersebut.

1) Kuadran I (Priotitas Utama)

- Nomor 3 : Kelengkapan jasa layanan
- Nomor 8: Kecepatan meminjamkan
- Nomor 21: Fasilitas penunjang
- Nomor 22: Kenyamanan perpustakaan

Ada beberapa item pernyataan yang berada pada kuadran I. Adapun makna dari pernyataan yang berada pada kuadran I ini dapat diartikan bahwa secara umum layanan perpustakaan FIKOM UNPAD memiliki arti penting bagi pemustaka (mahasiswa), namun pada kenyataannya layanan ini belum sesuai dengan harapan pemustaka, sehingga perlu adanya peningkatan kinerja lagi.

2) Kuadran II (Prestasi Yang Dicapai)

- a. Nomor 1: Kelengkapan koleksi
- b. Nomor 2: Jenis koleksi
- c. Nomor 7: Kesiapan petugas melayani
- d. Nomor 9: Ketepatan waktu layanan
- e. Nomor 10: Tanggapan merespon jawaban
- f. Nomor 15: Keamanan informasi
- g. Nomor 16: Kemudahan mengakses informasi
- h. Nomor 19: Kepedulian terhadap situasi pengunjung

Kuadran II menggambarkan tentang prestasi yang dicapai, dimana item-item pernyataan yang menjadi harapan pemustaka sesuai dengan kinerja yang dicapai dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan FIKOM UNPAD artinya untuk item-item pernyataan di atas terdapat kepuasan pemustaka terhadap penyelenggaraan layanan di perpustakaan FIKOM UNPAD. Oleh karena demikian item-item pernyataan yang berada pada kuadran II ini harus dipertahankan.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

- a. Nomor 4 : Ketepatan koleksi
- b. Nomor 5: Tata tertib yang ada
- c. Nomor 6 : Kecepatanan menangani peminjaman
- d. Nomor 12: Keterampilan petugas
- e. Nomor 13: Sopan santun petugas perpustakaan
- f. Nomor 14: Kemampuan petugas
- g. Nomor 18: Petugas dalam memberikan jawaban

Kinerja atribut pelayanan pada kuadran III di atas tidak terlalu istimewa. Perlu dipertimbangkan lagi oleh petugas/pengelola karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna sangat kecil.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

- a. Nomor 11: Keramahan petugas dalam memberikan layanan
- b. Nomor 17: Perhatian individu staf
- c. Nomor 20: Lokasi perpustakaan

Kuadran IV merupakan daerah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan.

3. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (performance) hasil rata-rata terhadap kelima dimensi yakni kehandalan, kecepatan, jaminan dan kepastian, empati dan bukti langsung adalah sama artinya apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan artinya memuaskan setelah responden menggunakan jasa layanan perpustakaan fakultas Ilmu

Komunikasi UNPAD. Adapun secara khusus dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

Untuk dimensi kehandalan (reliabilitas), berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kinerja terhadap elemen kehandalan seperti kelengkapan koleksi, jenis koleksi masuk dalam kuadran 2 artinya sesuai dengan harapan pengguna. Sedangkan untuk elemen ketepatan koleksi dan tata tertib yang ada masuk dalam kuadran 3 artinya tingkat kepentingan rendah dan kinerjanya juga rendah. Sedangkan untuk kelengkapan jasa layanan masuk dalam kuadran 1 yang harus mendapat prioritas utama untuk perbaikan karena harapan pengguna tinggi kinerjanya perpustakaan rendah.

Untuk dimensi kehandalan (*responsiveness*) berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kinerja terhadap elemen kesiapan petugas dalam melayani, ketepatan waktu layanan dan tanggapan dalam merespon jawaban berada pada kuadran 2 artinya sudah sesuai dengan harapan, untuk elemen kecepatan menangani peminjaman berada pada kuadran 3 artinya harapan responden rendah dan juga kinerja perpustakaan rendah. Sedangkan untuk elemen kecepatan dalam meminjamkan koleksi berada pada kuadran 1 artinya harapan tinggi kinerja perpustakaan rendah sehingga ini harus mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan.

Untuk dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kinerja terhadap elemen keamanan informasi berada pada kuadran 2 artinya antara harapan responden dan kinerja perpustakaan sudah sesuai, untuk elemen keterampilan petugas, sopan santun petugas dalam memberikan layanan serta kemampuan petugas berada pada kuadran 3 artinya harapan responden rendah dan kinerja perpustakaan rendah. Sedangkan untuk elemen keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan berada pada kuadran 4 artinya harapan responden rendah dan kinerja perpustakaan tinggi jadi ini dianggap berlebihan.

Untuk dimensi empati (*emphaty*) berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kinerja terhadap elemen kemudahan mengakses informasi, kepedulian terhadap situasi pengujung sudah sesuai dengan harapan responden (kuadran 2), untuk elemen petugas dalam memberikan jawaban berada pada kuadran 3 artinya harapan responden rendah dan kinerja petugas perpustakaan juga rendah. Sedangkan untuk elemen perhatian individu staf berada pada kuadran 4 artinya berlebihan.

Untuk dimensi bukti langsung atau tangible berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kinerja terhadap elemen lokasi perpustakaan berada pada kuadran 4 artinya berlebihan. Sedangkan untuk elemen fasilitas penunjang dan kenyamanan perpustakaan harus mendapat prioritas untuk perbaikan layanan.

4. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Faktor kelengkapan koleksi sebagai salah satu elemen dari dimensi kehandalan (reliability) harapan responden ternyata masih belum sesuai dengan kinerja yang ditunjukkan perpustakaan fakultas selama ini. Oleh karena itu diharapkan adanya perbaikan dari segi kelengkapan koleksi dengan peningkatan anggaran untuk pengadaan koleksi, sehingga koleksi yang tersedia menjadi koleksi yang kuat, beragam dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunanya.
- 2) Untuk fasilitas penunjang layanan perpustakaan merupakan elemen yang merupakan prioritas utama untuk mendapat perbaikan karena pada elemen ini harapan responden sangat tinggi sedangkan kinerja dari perpustakaan terutama menyangkut fasilitas dirasakan masih kurang. Oleh karena itu diharapkan perlu adanya peningkatan dan penambahan berbagai fasilitas penunjang seperti tempat penitipan barang, alat bantu penelusuran, dll.

- 3) Masih kurangnya kecepatan dalam memberikan layanan pada para pengguna perpustakaan, diharapkan petugas perpustakaan dapat lebih meningkatkan pengetahuan keterampilannya dalam memberikan layanan melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan, seminar maupun pertemuan-pertemuan rutin lainnya yang biasa dilakukan oleh berbagai lembaga perpustakaan atau pusat informasi/pusat dokumentasi, forum atau asosiasi penyelenggara pendidikan perpustakaan.
- 4) Mengenai masih kurang nyamannya perpustakaan fakultas, maka diharapkan adanya pembenahan atau penataan kembali ruangan perpustakaan, sehingga para mahasiswa menjadi kerasan jika berkunjung ke perpustakaan fakultas tempat mereka menimba ilmu.

REFERENSI

- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayu Media.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bangun, Antonius (et.al). 1992. *Kepustakawanan Indonesia: Potensi dan Tantangan*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Beenham, Rosemary and Collin Horrison. 1990. *The Basic of Librarianship*. London: Clive Bingley.
- Calvert, Philip J. 1998. "A Diffrent Time, A Diffrent Country: An Instrument For Measuring Service in Polytechnic Libraries". *The Journal Of Academic librarianship* (July 1998): pp. 296-303.
- Cullen, Rowena. 2001. "Perspective on User Satisfaction Survei". *Library Trends* 49 (Spring 2001):622-658
- Durianto, Sugiarto dan Tony Sitinjak, 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Evan, G Edward. 2000. *Developing library and information center collection*. New York: Library Unlimited.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM
- Harjoprakoso, Mastini. 1990. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*, Jakarta: Perpustakaan nasional.
- Hs, Lasa. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional RI. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2003. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Ed.3. Jakarta: DEPDIKNAS RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Kotler dan Andrian (Penerjemah: Emilia, Ova). 1995. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba* (Ed.3) Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- _____. 2003. *Marketing Management: Eleventh Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, Cristopher. 1996. *Service Marketing*. New Jesey: Prentice Hall, Inc.
- McGarry, KJ. 1975. *Communication, Knowledge and Libraries*. London, Clive Bingley.
- Mulyadi. 2001. *Alat manajemen kontemporer untuk pelipatgandaan kinerja keuangan perusahaan: Balance scorecard*. Jakarta: Salemba Empa
- Muchyidin, Ase S. 1980. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Bandung. Biro Perpustakaan IKIP
- Muchyidin, Suherlan. 1993. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan*. Bandung: PT. Puri Pustaka.

- Parasuraman, A. dkk. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, Jakarta: Jambatan.
- Rianto, Yatim. 1996. *Metode Penelitian Kependidikan*, Surabaya : SIC.
- Soeatimah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius
- Stoacley, Roger. 1982. *Presenting The Library Services*, London, Clive Bingley.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- _____. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. 2004. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Sutarno, NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan*, Jakarta: Panta Rei.
- _____. 2006. *Perpustakaan Dan Masyarakat*, Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Trimo, Soejono. 1992. *Pedoman Praktis Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 1986. *Pengadaan dan Pemilihan Bahan Pustaka*. Bandung: Angkasa.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonesia, Yogyakarta.