

**HUBUNGAN KOLEKSI REFERENSI DAN KUALITAS
LAYANAN REFERENSI DENGAN
KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN
PROKLAMATOR BUNG KARNO
(Studi Pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar)**



**Disusun Oleh:
HENDRIYANTO
NIM. : 1120011004**

TESIS

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelas Magister Ilmu Perpustakaan**

**YOGYAKARTA
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendriyanto, S.IP
NIM : 1120011004
Program : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islami Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini benar-benar merupakan hasil penelitian/hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tesis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Yogyakarta, 18 Agustus 2015

Saya yang menyatakan,

Hendriyanto, SIP.

NIM. : 1120011004



PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendriyanto, S.IP
NIM : 1120011004
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islami Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku

Yogyakarta, 18 Agustus 2015

Saya yang menyatakan,

Hendriyanto, S.I.P.

NIM. : 1120011004





KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : HUBUNGAN KOLEKSI REFERENSI DAN KUALITAS LAYANAN
REFERENSI DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO (studi Pada
Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar)

Nama : Hendriyanto, SIP.
NIM : 1120011004
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 28 Agustus 2015

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan
(M.IP.)

Yogyakarta, 19 Oktober 2015

Direktur,

Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 197112071995031002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : HUBUNGAN KOLEKSI REFERENSI DAN KUALITAS LAYANAN
REFERENSI DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA PADA
PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO (studi Pada
Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar)

Nama : Hendriyanto, SIP.
NIM : 1120011004
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D.
Sekretaris : Ahmad Rafiq, M.Ag., MA., Ph.D.
Pembimbing/Penguji : Dr. Mustofa, S.Ag., M.Si.
Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si.



diuji di Yogyakarta pada tanggal 28 Agustus 2015

Waktu : 13.00 s.d. 14.00 wib.
Hasil/Nilai : 95/A+
Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program
Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis berjudul :

HUBUNGAN KOLEKSI REFERENSI DAN KUALITAS LAYANAN REFERENSI DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO

(Studi Pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno)

Yang ditulis oleh :

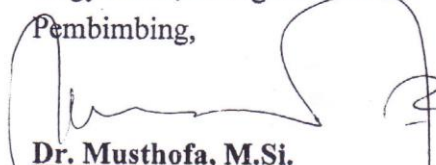
Nama : Hendriyanto, SIP.
NIM : 1120011004
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.IP.).

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Agustus 2015

Pembimbing,



Dr. Musthofa, M.Si.

NIP. 19680103 199503 1 001

ABSTRAK

Hendriyanto, SIP., “Hubungan Antara Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Bung Karno”, Tesis Magister, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap koleksi referensi dan kualitas layanan referensi Perpustakaan Bung Karno serta hubungan antara koleksi referensi dan kualitas layanan referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif, yang dilakukan dengan bentuk studi lapangan melalui teknik survei. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu pemustaka yang berkunjung pada bagian layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno selama waktu penelitian diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Pengukuran variabel penelitian untuk mengetahui persepsi pemustaka atas variabel penelitian berdasarkan *skala likert*. Adapun teknik analisa data menggunakan analisa deskriptif statistik dengan uji korelasi dan regresi berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel penelitian.

Hasil perolehan data mengenai persepsi pemustaka terhadap koleksi referensi Perpustakaan Bung Karno menunjukkan rata-rata skor jawaban sebesar 3,09 termasuk kriteria tinggi. Demikian juga dengan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan referensi Perpustakaan Bung Karno diperoleh rata-rata skor jawaban sebesar 3,07 termasuk kriteria tinggi. Adapun kepuasan pemustaka diperoleh rata-rata skor jawaban sebesar 3,27 termasuk kriteria tinggi.

Berdasarkan hasil uji statistik korelasi untuk mengetahui hubungan antara koleksi referensi dan kualitas layanan referensi Perpustakaan Proklamator Bung Karno menunjukkan hubungan positif yang signifikan yaitu nilai koefisien korelasi r sebesar 0,867 ($> r$ tabel 0,195) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Adapun hubungan antara koleksi referensi dan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno menunjukkan hubungan positif yang signifikan yaitu nilai koefisien korelasi r sebesar 0,864 ($> r$ tabel 0,195) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Demikian juga hubungan antara kualitas layanan referensi dan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno menunjukkan hubungan positif yang signifikan dengan nilai koefisien korelasi r sebesar sebesar 0,905 ($> r$ tabel 0,195) dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$).

Secara simultan (bersama-sama) hubungan antara koleksi referensi dan kualitas layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, berdasarkan hasil uji statistik regresi berganda diperoleh nilai F hitung sebesar 263,542 ($>$ dari F tabel 3,94) dengan taraf signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Adapun kontribusi koleksi referensi dan kualitas layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka diperoleh koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0,845 atau 84,5 %. Sedangkan, sisanya yaitu sebesar 0,155 atau sebesar 15,5 % merupakan kontribusi faktor lain diluar variabel penelitian ini.

Kata Kunci : Koleksi Referensi, Kualitas Layanan Referensi dan Kepuasan Pemustaka

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Kajian Pustaka	11
E. Kerangka Teori	15
1. Koleksi Referensi	15
2. Kualitas Layanan Referensi	21
3. Kepuasan Pemustaka	28
4. Hubungan Antara Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi dengan Kepuasan Pemustaka	34
F. Kerangka Pemikiran	36
G. Hipotesis Penelitian	38
H. Metode Penelitian	38
1. Jenis dan Bentuk Penelitian	39
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3. Populasi dan Sampel Penelitian	40
4. Jenis dan Sumber Data	42
5. Teknik Pengumpulan Data	42
6. Teknik Pengolahan Data	44
7. Variabel Penelitian	45
8. Definisi Operasional Variabel	46
9. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	51
10. Teknik Analisa Data	56
11. Sistematika Penulisan	58

	Halaman
BAB II KEADAAN UMUM PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR....	60
A. Gambaran Umum	60
B. Sejarah Berdirinya	61
C. Visi dan Misi Perpustakaan Proklamator Bung Karno	64
D. Maksud dan Tujuan Pendirian	64
E. Tugas Pokok dan Fungsi	65
F. Gedung, Ruang dan Perlengkapannya	66
G. Koleksi	67
H. Struktur Organisasi	69
I. Tenaga	71
J. Dana	71
K. Layanan	71
L. Peraturan dan Tata Tertib Pengunjung	73
M. Otomasi Perpustakaan	75
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 79
A. Karakteristik Responden	79
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	80
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	81
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
B. Deskripsi Hasil Penelitian	83
1. Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X_1)	83
a. Indikator Koleksi Referensi Yang Dimiliki (X_{1a})	83
b. Indikator Kondisi Fisik Buku (X_{1b})	86
2. Variabel Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X_2).....	87
a. Indikator Pelayanan Petugas Layanan Referensi (X_{2a})	88
b. Indikator Jaminan Kepastian (X_{2b})	91
c. Indikator Sarana Penunjang Layanan Referensi (X_{2c})	93
d. Indikator Layanan Penunjang Koleksi Referensi (X_{2d})	97
3. Kepuasan Pemustaka (Y)	99

	Halaman
C Hasil Uji Normalisasi dan Linieritas	101
1. Hasil Uji Normalitas	101
2 Hasil Uji Linieritas	104
D Pengujian Hipotesis	107
1. Hipotesis Pertama, Kedua dan Ketiga	108
2. Hipotesis Keempat	112
E Pembahasan	116
BAB IV P E N U T U P	123
A Kesimpulan	123
B Rekomendasi	125
DAFTAR PUTAKA	127
LAMPIRAN	130

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu 'alikum Wr.Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan barakah, hidayah, dan inayah-NYA pada kita semua, alam semesta dan seisinya. Shalawat serta salam semoga Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi umat manusia, shalawat serta salam juga senantiasa Allah curahkan kepada keluarganya, para sahabat, dan seluruh umat manusia.

Tesis yang berjudul “Hubungan Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno (Studi pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar)” ini disusun sebagai tugas akhir akademik yang harus ditempuh penulis dalam rangka menyelesaikan studi magisternya pada Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis telah berupaya dan bersungguh-sungguh untuk dapat menghasilkan karya ilmiah yang memiliki kualifikasi, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar magister.

Penulisan tesis ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, sudah seharusnya dan semestinya bagi penulis untuk menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada :

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang secara administrasi telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi lanjut pada jenjang magister.
2. Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengikuti pendidikan magister di Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

3. Ibu Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi dan Bapak Ahmad Rafiq, M.Ag., M.A., Ph.D. selaku Sekretaris Program Studi yang telah memberikan fasilitas perkuliahan dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
4. Para Guru Besar dan Dosen Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, yang telah meberikan ilmu di perkuliahan kepada penulis.
5. Bapak Drs. Suyatno, M.Si., selaku Kepala Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang telah memberikan ijin belajar dan juga memberikan ijin penelitian tesis.
6. Bapak Dr. Musthofa, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan telaten memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis.
7. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran dan masukan penulisan tesis.
8. Para pustakawan dan staf Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang telah banyak membantu dalam penelitian.
9. Kedua orang tua yang tak henti-hentinya berdoa dan meneteskan air mata, agar penulis dapat menyelesaikan studi pada jenjang magister di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Istri tercinta Nurindah Tri Margita, S.Farm., Apt., yang selalu menemani, dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan studi.
11. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Akhirnya semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat untuk diri pribadi, instansi tempat penelitian, masyarakat, bangsa dan negara.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 18 Agustus 2015
Penulis,

Hendriyanto, SIP.

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1)	46
Tabel 1.2	Variabel Penilaian Atas Kualitas Layanan Referensi (X_2)	47
Tabel 1.3	Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)	48
Tabel 1.4	Kriteria Penilaian Variabel/Indikator Berdasarkan Rentang Nilai	50
Tabel 1.5	Validasi Item Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1), Penilaian Atas Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)	52
Tabel 1.6	Hasil Uji Validasi Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1), Penilaian Atas Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)	53
Tabel 1.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1), Penilaian Atas Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)	55
Tabel 2.1.	Data Koleksi Buku Perpustakaan Proklamator Bung Karno	67
Tabel 3.1.	Jumlah Pemustaka Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 3.2.	Jumlah Pemustaka Berdasarkan Umur	80
Tabel 3.3.	Jumlah Pemustaka Berdasarkan Tingkat Pendidikan	81
Tabel 3.4	Jumlah Pemustaka Berdasarkan Pekerjaan	82
Tabel 3.5.	Rata-Rata Skor Jawaban Pada Indikator Koleksi Referensi yang Dimiliki (X_{1a})	83
Tabel 3.6.	Rata-Rata Skor Jawaban Pada Indikator Kondisi Fisik Buku (X_{1b})	86
Tabel 3.7.	Rata-Rata Skor Jawaban Pada Indikator Petugas Layanan Referensi (X_{2a})	90
Tabel 3.8.	Rata-Rata Skor Jawaban Pada Indikator Jaminan Kepastian (X_{2b}).....	91
Tabel 3.9.	Rata-Rata Skor Jawaban Pada Indikator Sarana Penunjang Layanan Referensi (X_{2c}).....	93

Tabel 3.10. Rata-Rata Skor Jawaban Pada Indikator Layanan Penunjang Koleksi Referensi (X_{2d}).....	97
Tabel 3.11. Rata-Rata Skor Jawaban Pada Indikator Kepuasan Pemustaka (Y).....	99
Tabel 3.12. Hasil Uji Normalitas Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1), Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)	101
Tabel 3.13. Hasil Uji Linieritas Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1), Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)	104
Tabel 3.14. Hasil Uji Korelasi Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1), Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)	107
Tabel 3.15. Hasil Analisis Regresi Bergadnda Antara Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1), Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Hubungan Koleksi Referensi Dan Kualitas Layanan Referensi dengan Kepuasan Pemustaka	37
Gambar 2.1. Perpustakaan Proklamator Bung Karno	61
Gambar 2.2. Ruang Baca di Perpustakaan Proklamator Bung Karno	65
Gambar 2.3. Koleksi Buku di Perpustakaan Proklamator Bung Karno	67
Gambar 2.4. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno	69
Gambar 2.5. Layanan Referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno	71
Gambar 2.6 Alur Otomasi	76
Gambar 3.1. Grafik Uji Normalitas Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1)	102
Gambar 3.2. Grafik Uji Normalitas Variabel Penilaian Atas Kualitas Layanan Referensi (X_2)	102
Gambar 3.3 Grafik Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)	103
Gambar 3.4. Grafik Uji Linearitas Antara Variabel Penilaian Atas Koleksi Referensi (X_1) dengan Kepuasan Pemustaka (Y)	105
Gambar 3.5. Grafik Uji Linearitas Antara Variabel Penilaian Atas Kualitas Layanan Referensi (X_1) dengan Kepuasan Pemustaka (Y)	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Kuisioner
Lampiran	2. Data Base Responden
Lampiran	3. Rata-Rata Skor Jawaban Responden
Lampiran	4. Uji Validitas Variabel
Lampiran	5. Uji Reliabilitas Variabel
Lampiran	6. Uji Normalitas Variabel
Lampiran	7. Uji Linieritas Variabel
Lampiran	8. Uji Korelasi
Lampiran	9. Uji Regresi Berganda
Lampiran	10. Surat Keterangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dalam kehidupan manusia sangatlah penting, karena pendidikan merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar untuk mengubah tingkah laku manusia ke arah yang diinginkan, yaitu manusia yang cerdas, terampil dan penuh ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat dilakukan yaitu antara lain melalui pendidikan formal maupun nonformal. Dalam usaha untuk meningkatkan kecerdasan bangsa melalui pendidikan nonformal, salah satunya adalah melalui perpustakaan.

Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan sekaligus dapat menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan sambil menambah wawasan. Dalam hal ini, perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang perkembangan ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan jantung bagi kehidupan aktifitas akademis karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

Menurut *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) yang dikutip oleh Sulistyio-Basuki dijelaskan bahwa perpustakaan adalah kumpulan materi tercetak, media noncetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk

digunakan oleh pengguna perpustakaan¹. Pandangan tersebut yang dipahami oleh masyarakat secara umum. Akan tetapi, keberadaan perpustakaan tidak hanya sebatas itu, sejatinya perpustakaan memberikan manfaat yang lebih banyak bagi para pengunjung, yaitu sebagai sumber belajar dengan memberikan layanan koleksi atau bahan pustaka dimana sekaligus memberikan ketrampilan penelusuran informasi bagi penggunanya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dijelaskan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, fungsi perpustakaan adalah sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan pemberdayaan bangsa. Sedangkan, tujuan perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa².

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang demikian pesat, maka kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan juga semakin meningkat. Oleh karena itu perpustakaan harus aktif melengkapi koleksi atau bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan yang dilayani.

¹ Sulisty-Basuki, *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud, 2010), h. 1-8.

² Perpustakaan RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008), h. 23.

Informasi yang terdapat di perpustakaan akan sangat berguna apabila mampu memberikan nilai pengetahuan bagi penggunanya. Hal yang sangat dibutuhkan dan paling penting adalah bagaimana informasi itu dapat ditemukan secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, dalam pemenuhan kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan membutuhkan sebuah alat rujukan atau referensi yang dapat membantu pencarian informasi secara cepat dan akurat. Rujukan-rujukan seperti inilah yang akan menjadi bagian sumber daya utama perpustakaan dalam melayani pengguna perpustakaan.

Pada perpustakaan terdapat sebuah layanan yang secara khusus membantu pengguna perpustakaan dalam mencari bahan pustaka, dalam istilah perpustakaan disebut dengan layanan referensi. Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna perpustakaan dalam menemukan atau menelusuri suatu informasi yang dibutuhkan.

Soeatminah menjelaskan bahwa dalam perpustakaan terdiri dari empat unsur utama yaitu: (1) koleksi; (2) pengguna; (3) sarana dan prasarana serta (4) pustakawan³. Keempat unsur-unsur perpustakaan tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat. Unsur koleksi mempunyai peranan yang sangat penting, sebab tanpa adanya koleksi yang baik dan memadai maka perpustakaan tidak akan dapat memberikan layanan yang baik pula⁴.

³ Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawanan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992), h. 23.

⁴ Yuyu Yulia dan Janti G. Sujana, *Pengembangan Koleksi. Cetakan I* (Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud, 2007), h. 15.

Berdasarkan Buku Pedoman Pembinaan Koleksi dan Pengetahuan Literature dalam Siregar dijelaskan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi⁵. Koleksi merupakan pilar utama dalam sebuah perpustakaan, seperti yang dinyatakan oleh Sutarno yaitu koleksi atau sumber informasi merupakan pilar atau kekuatan dan daya tarik utama bagi pengunjung perpustakaan. Oleh sebab itu agar pilar tersebut kuat maka koleksi perpustakaan harus kuat, dalam hal jumlah, jenis, ragam dan kualitasnya⁶.

Pada umumnya koleksi perpustakaan ditinjau dari isinya terdiri dari dua jenis, yaitu koleksi sirkulasi (buku/bahan pustaka yang biasa dipinjamkan) dan koleksi referensi (koleksi rujukan). Dalam memanfaatkan perpustakaan yang harus diketahui dan dipahami oleh pengguna perpustakaan adalah memahami masing-masing fungsi dari jenis koleksi tersebut agar dalam mencari informasi di perpustakaan berjalan efektif dan efisien⁷.

Koleksi sirkulasi merupakan buku dimana setiap babnya merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan dengan pokok bahasannya, sehingga dalam pemanfaatannya biasanya harus dibaca secara keseluruhan. Koleksi referensi merupakan koleksi yang memberikan penjelasan tentang informasi tertentu. Informasi ini disajikan di dalam bahan pustaka yaitu secara langsung

⁵ Belling Siregar, *Pembinaan Koleksi Perpustakaan dan Pengetahuan Literature* (Medan: Proyek Pembinaan Perpustakaan Sumatera Utara, 1999), h. 2.

⁶ Sutarno N.S., *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi* (Jakarta: Panta Rei, 2005), h. 100.

⁷ Lasa HS. "Manajemen Strategis Perpustakaan" *Media Pustakawan*, 2005 (online), Volume 8 Nomor 1, <http://lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/lasa2pdf>. Diakses tanggal 4 Juni 2014.

memberikan informasi yang dibutuhkan maupun secara tidak langsung memberikan informasi yang dibutuhkan. Koleksi referensi disusun dengan sistem tertentu yaitu: sistem alfabetis (misal: kamus, ensiklopedi), sistem kronologis (misal: ikhtisar), sistem tabel (misal: statistik), sistem wilayah (misal: atlas, peta), sistem golongan-golongan (misal: bibliografi, *handbook*, almanak).

Koleksi referensi merupakan modal penyelenggaraan perpustakaan, seringkali koleksi referensi disebut sebagai tulang punggungnya informasi perpustakaan, sebab berhasil atau tidaknya penyelenggaraan perpustakaan banyak ditentukan oleh kualitas informasi yang tersedia dan kesesuaiannya dengan kebutuhan bagi penggunanya. Dimana, kualitas layanan dan kepuasan bagi pengguna perpustakaan tergantung juga pada tersedianya koleksi referensi.⁸

Di dalam memasuki era informasi, layanan referensi memainkan peranan penting sebagai penunjuk jalan atau mediator antara pengguna perpustakaan dan sumber informasi maupun informasi itu sendiri. Melalui layanan referensi, perpustakaan dituntut untuk menggali, menelusuri keberadaan informasi dari mana saja dan menyuguhkan dalam format cetak atau non cetak sesuai dengan permintaan pengguna. Format yang diminta juga dapat berkisar dalam bentuk data bibliografi, catatan hingga ringkasan, laporan, ulasan maupun tabulasi.

⁸ Sulistyio-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 427.

American Library Association (ALA) menjelaskan layanan referensi adalah sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan penelitian. Pelayanan referensi merupakan suatu jasa pelayanan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna perpustakaan mengenai koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dengan cepat dan tepat serta pemakaian koleksi referensi.

Salah satu perpustakaan yang memberikan layanan referensi adalah Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2005 tentang organisasi dan tata kerja perpustakaan dijelaskan bahwa Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan perpustakaan khusus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan kebijakan di bidang perpustakaan dalam hal menghimpun, mengelola, melestarikan, mengembangkan dan mendayagunakan koleksi pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Perpustakaan Proklamator Bung Karno memprioritaskan pengembangan koleksi bahan perpustakaannya didasarkan pada nilai informasi dan ilmu pengetahuan serta diarahkan pada koleksi buku maupun non buku (*non book materials*) dengan mengedepankan koleksi khusus Bung Karno dan koleksi umum sebagai pendukungnya.

Untuk melihat apakah koleksi referensi dan layanan referensi yang ada telah dapat memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, maka peneliti berusaha menjelaskan dari sudut pandang kepuasan pemustaka. Karena kepuasan bagi pemustaka menjadi tolok ukur keberhasilan Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam memberikan layanan. Kepuasan pemustaka merupakan aset sangat berharga bagi setiap perpustakaan. Kepuasan pemustaka sangat diharapkan, sehingga jasa, koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Berdasarkan rekapitulasi kotak saran Perpustakaan Proklamator Bung Karno selama periode tahun 2014, hasil rekapitulasi diperoleh data dari pengunjung yang memberikan saran yaitu : sebesar 54,8 % atau 34 pemustaka dari 62 pemustaka menulis saran menyoroti tentang layanan referensi. Hal ini menunjukkan bahwa antusiasme pemustaka mengakses layanan referensi sangat besar. Oleh karena itu, penelitian mengenai layanan referensi sangat diperlukan. Hal ini didorong oleh tiga faktor, yaitu: (1) untuk melihat tugas Perpustakaan Proklamator Bung Karno apakah sudah berjalan baik selama ini terutama dalam menghimpun, mengelola, melestarikan, mengembangkan, mendayagunakan koleksi referensinya untuk kepuasan pemustaka. (2) belum pernah ada kajian yang membahas tentang sejauh mana Perpustakaan Proklamator Bung Karno menjalankan tugasnya melakukan layanan referensi pada pemustaka.

Tabel 1.1. Data Statistik Pemustaka Perpustakaan Proklamator Bung Karno Per 31 Desember 2014

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah pemustaka yang menggunakan layanan referensi	1.294 orang
2	Jumlah koleksi referensi	a. 2.220 judul b. 3.701 eksemplar
3	Jumlah koleksi referensi yang terbaca pemustaka	1.794 buah

Sumber : Data Statistik Pemustaka Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Banyaknya pemustaka yang menggunakan layanan referensi tersebut tentunya perlu dilihat apakah benar-benar layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno berjalan secara optimal atautkah masih perlu adanya peningkatan. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan penelitian bagaimanakah layanan referensi dari sisi pemustaka.

Penelitian ini didasarkan pada tiga aspek, yaitu (1) daya tanggap dan jaminan pada koleksi Perpustakaan Proklamator Bung Karno. (2) Daya tanggap petugas dalam mengetahui kebutuhan *user* untuk memberikan layanan pada pemustaka dalam menawarkan sebuah buku untuk dijadikan referensi. (3) Jaminan atas kesesuaian antara buku yang disajikan dengan kebutuhan pemustaka. Referensi yang disajikan akan valid dan terpercaya jika buku yang dijadikan referensi sangat sesuai atau tepat bagi pemakainya. Kepedulian petugas mengetahui secara mendalam yang diperlukan *user* akan meningkatkan kualitas buku yang disajikan sebagai bahan referensi penulisan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian untuk mengungkapkan hubungan antara koleksi referensi dengan kualitas layanan referensi dan sejauhmana hubungan antara koleksi referensi dan kualitas layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penelitian ini difokuskan untuk mencari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana persepsi pemustaka pada koleksi referensi yang dimiliki Perpustakaan Proklamator Bung Karno?
- 2) Bagaimana persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi Perpustakaan Proklamator Bung Karno?
- 3) Bagaimana hubungan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dengan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno?
- 4) Bagaimana hubungan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno?
- 5) Bagaimakah hubungan antara persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno?
- 6) Bagaimanakah hubungan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi Perpustakaan Proklamator Bung Karno terhadap kepuasan pemustaka?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui persepsi pemustaka pada koleksi referensi yang dimiliki Perpustakaan Proklamator Bung Karno
- b. Mengetahui persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi Perpustakaan Proklamator Bung Karno
- c. Mengetahui hubungan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dengan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- d. Mengetahui hubungan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- e. Mengetahui hubungan antara persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- f. Mengetahui hubungan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi Perpustakaan Proklamator Bung Karno terhadap kepuasan pemustaka.

2. Manfaat penelitian ini adalah :

Secara teoritis Penelitian ini akan menambah khasanah keilmuan tentang layanan referensi perpustakaan dan kepuasan pemustaka, sedangkan secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk meningkatkan layanan terutama layanan referensi.

D. Kajian Pustaka

Penelitian tentang kualitas jasa perpustakaan telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya Anis Masruri⁹, meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan metode survei. Sampel penelitian diambil dari kelompok mahasiswa 338 orang dan pegawai perpustakaan 50 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara dengan pengolahan data teknik tabulasi. Berdasarkan konsep pelayanan berkualitas dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993, diambil indikator kualitas pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu, kualitas fisik, kemampuan dan sikap pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut pandangan pengguna sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan sebesar 70,24% pengguna memberikan tanggapan baik terhadap indikator kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah iklim organisasi (87%), sistem pengawasan (67,67%) dan struktur birokrasi (85,33%).

⁹Anis Masruri. “Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1 Nomor 2, (Yogyakarta: UPT Perpustakaan UGM, 2004), h. 4-12.

Lebih lanjut Penelitian yang dilakukan oleh Rossela¹⁰ mengenai “Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta”. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh anggota perpustakaan STT-PLN Jakarta sebanyak 1999 orang. Pengambilan sampel dengan metode *accidental sample* sebanyak 95 orang dengan tingkat kesalahan 10%. Variabel penelitian adalah kepuasan pemakai perpustakaan STT-PLN Jakarta sebagai variabel terikat (*dependent variable*) dan kualitas layanan adalah skor yang diperoleh dari alat ukur kualitas layanan sebagai variabel bebas (*independent variable*). Pengukuran indikator kepuasan pemakai dengan menanyakan langsung yang dirasakan pemakai dengan menggunakan skala likert berkisar 1-5. Pengukuran indikator kualitas layanan dengan menggunakan 4 dimensi LibQual+TM yaitu: 1) *access to information* (mengenai kelengkapan koleksi) ; 2) *affect to service* (mengenai sikap petugas melayani); 3) *personal control* (mengenai kemudahan mencari sendiri; dan 4) *library of place* (sarana dan prasarana). Teknik analisa data menggunakan korelasi *product moment*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan di perpustakaan STT-PLN Jakarta dengan nilai *means* (rata-rata) sebesar 71,49 dengan standar deviasi 8,39 dari 20 item pertanyaan. Hal tersebut menjelaskan bahwa, pemakai mempersepsikan kualitas pelayanan di perpustakaan STT-PLN Jakarta termasuk dalam kriteria baik. Hasil korelasi

¹⁰ Rossela. *Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*, (Jakarta: Skripsi Program Sarjana Strata 1 Ilmu Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2010).

antara kepuasan pemakai dengan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai r hitung sebesar 0,608 sedangkan r tabel untuk sampel 95 pada taraf signifikan 0,05 nilai r tabel sebesar 0,202. Hal ini berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pemakai pada perpustakaan STT-PLN Jakarta.

Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Nasrullah¹¹ mengenai “Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Labschool Kabayoran”. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian didasarkan pada jumlah rata-rata pengunjung Perpustakaan Labschool Kebayoran selama satu tahun (Januari-Desember 2009), yaitu $7182/12 = 599$ kemudian diambil 10% menjadi 60 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Pengolahan data menggunakan skor rata-rata didasarkan *skala likert*. Indikator kepuasan pemustaka pada koleksi referensi antara lain: pemutakhiran koleksi referensi, kelengkapan koleksi referensi dan relevansi koleksi referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap pemutakhiran koleksi referensi menyatakan puas sebesar 43,33% dan cukup puas sebesar 40%. Kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi referensi menunjukkan sebesar 38,33% menyatakan puas dan sebesar 36,67% menyatakan puas. Kemudian kepuasan pemustaka terhadap relevansi koleksi

¹¹ Nasrullah. *Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Labschool Kabayoran*, (Jakarta: Skripsi Program Sarjana Strata 1 Ilmu Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2010).

referensi menunjukkan lebih dari setengah jumlah pemustaka menyatakan puas (58,33%) dan cukup puas (21,67%). Secara deskriptif dalam penelitian tersebut dijelaskan koleksi referensi mempunyai hubungan cukup berarti terhadap kepuasan pemustaka. Sedangkan indikator kepuasan pemustaka pada kualitas layanan antara lain: layanan sirkulasi, layanan internet dan layanan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap sirkulasi perpustakaan menyatakan puas sebesar 53,33% dan sangat puas sebesar 25%. Kepuasan pemustaka terhadap layanan internet menunjukkan sebagian besar menyatakan tidak puas (43,33%) dan puas (28,22%), hal ini berkaitan dengan jumlah komputer, akses jaringan dan waktu. Kemudian kepuasan pemustaka terhadap layanan petugas menunjukkan sebagian besar pemustaka menyatakan cukup puas (66,67%). Secara deskriptif dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan positif cukup signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah diuraikan tersebut, penelitian ini mempunyai beberapa persamaan dalam hal teori yang digunakan secara umum tentang koleksi referensi, kualitas layanan referensi dan kepuasan pemustaka, akan tetapi penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini berusaha untuk menjelaskan koleksi referensi dan kualitas layanan referensi yang dibutuhkan pemustaka dan hubungan antara koleksi referensi dengan kualitas layanan referensi serta pengaruh koleksi referensi dan kualitas layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

E. Kerangka Teori

Untuk melihat bagaimana kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno, berikut ini konsep dijadikan acuan pembahasan dalam penelitian ini.

1. Koleksi Referensi

a. Pengertian Koleksi Referensi

Soeatminah menjelaskan bahwa koleksi berarti kumpulan, dengan kata lain koleksi perpustakaan berarti kumpulan buku dan atau non buku berada di perpustakaan. Koleksi perpustakaan merupakan modal utama dari suatu penyelenggaraan perpustakaan¹².

Koleksi merupakan tulang punggung informasi. Kualitas informasi pada sebuah perpustakaan dapat dilihat dari koleksi yang sesuai dengan minat dan kebutuhan pemakainya. Perpustakaan akan terasa lebih menarik perhatian jika koleksi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Sesuai dengan pendapat Rizal¹³ yang menjelaskan bahwa dalam memenuhi kebutuhan pemakai ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dari koleksi yaitu:

- 1) Berorientasi pada kebutuhan pemakai.
- 2) Kerelevansian koleksi yang ada pada perpustakaan hendaknya sesuai dengan program pengembangan minat baca, pengajaran dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

¹² Soetminah. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan* (Yogyakarta: Kanisius, 1991), h. 3

¹³ Rizal Saiful Haq. *Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah* (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2006).

- 3) Kelengkapan koleksi hendaknya mencakup semua aspek ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 4) Koleksi hendaknya hasil kerjasama dari berbagai pihak.

Adapun kriteria yang harus dipertimbangkan dalam mengembangkan koleksi menurut Mudjito dalam bukunya *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* adalah:

- 1) Koleksi disesuaikan dengan kebutuhan pemakai, baik nyata (*real user*) maupun pemakai potensial (*potentials user*).
- 2) Tahun terbit yang dipilih paling tidak dua tahun terakhir sehingga diupayakan edisi terbaru.
- 3) Pengarang cukup terkenal sehingga menjadi daya tarik pemakai.
- 4) Penerbitan diusahakan yang sudah terkenal sehingga menjadi jaminan mutu bahan pustaka.
- 5) Fisik buku ditinjau dari kulit buku, penjilidan, tipografi maupun gambar/lukisan¹⁴

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris: *to refer* yang artinya menunjuk/merujuk. Inotji Hajatullah menjelaskan bahwa referensi adalah buku berisi informasi pada umumnya disajikan secara sistematis dan diperuntukkan pembaca yang membutuhkan informasi pelengkap atau tambahan pada waktu membaca bahan pustaka¹⁵

¹⁴ Mudjito. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1992). h. 92

¹⁵ Inotji Hajatullah dan Paudah Djamilah. *Layanan Referensi* (Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian, 2000), h.10

Merujuk dari pernyataan yang telah dijelaskan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa koleksi referensi adalah koleksi yang disusun dengan sistem tertentu: sistem alfabatis, sistem kronologis, sistem tabel, sistem wialyah, sistem golongan-golongan. yang tidak untuk dibaca secara keseluruhan seperti buku biasa dimana penggunaannya terbatas dipustakaaan. Koleksi referensi memberikan penjelasan tentang informasi tertentu. Informasi yang bersifat menyeluruh dalam lingkungnya dimana uraiannya padat yang fungsinya memudahkan penemuan informasi dengan cepat, tepat dan benar.

b. Jenis-Jenis Koleksi Referensi

1) Kamus

Kamus adalah bahan rujukan berisi kata-kata disertai arti makna dan disusun menurut abjad, kadang-kadang dilengkapi cara pengejaan, penulisan suku kata, asal kata (etimologi), persamaan (sinomim), lawan kata (antonim) dan penggunaannya dalam kaliman (sintaksis).

2) Ensiklopedi

Ensiklopedi adalah bahan rujukan yang berisi uraian ringkas tentang berbagai topik atau subyek yang umumnya disusun secara alfabetis yang disertai deskripsi, definisi dan informasi bibliografi.

3) Direktori

Direktori merupakan sumber informasi seperti: nama perorangan, badan, lembaga, sekolah dan instansi yang disusun secara alfabetis dan dilengkapi informasi alamat, tahun berdiri dan kegiatan.

4) Statistik

Statistik adalah sumber informasi mengenai fakta atau data disajikan dalam bentuk angka dari suatu subyek. Biasanya angka-angka yang terdapat dalam statistik berdasarkan hasil survei atau sensus yang telah diolah.

5) Almanak dan Buku Tahunan

Almanak adalah informasi yang memuat ringkas baik dari suatu atau berbagai peristiwa atau kegiatan suatu organisasi atau lembaga yang sedang berlangsung atau telah dilakukan dalam satu.

6) Buku Pegangan (*Handbook*)

Buku pegangan adalah sumber referensi yang berisi informasi yang mendasar dan mendalam tetapi terbatas pada suatu subyek tertentu yang digunakan sebagai acuan.

7) Buku Manual

Berisi petunjuk, panduan atau prosedur untuk mengerjakan sesuatu secara bertahap dan sering dilengkapi gambar untuk memudahkan pengerjaannya

8) Sumber Biografi

Adalah sumber yang memberikan informasi riwayat hidup seorang tokoh terkemuka dari berbagai kalangan yang dilengkapi informasi seperti: kota kelahiran, tanggal lahir, tahun meninggal, pendidikan, profesi dan karya-karyanya atau jasa-jasanya.

9) Sumber Geografi

Merupakan sumber yang berisi informasi mengenai letak, wilayah, lokasi dan kenampakan alam yang disajikan dalam bentuk atlas, peta dan globe.

10) Indeks

Indeks adalah sumber yang berisi informasi mengenai daftar karya tulis berupa artikel, majalah, makalah dan lain-lain dalam suatu subyek atau kelompok tertentu yang disusun secara sistematis dan menurut alfabetis.

11) Abstrak

Merupakan sumber informasi perluasan dari indeks. Hanya saja dalam abstrak memuat ringkasan isi atau intinsari karangan dari berbagai macam karya tulis yang diindeks.

12) Bliibliografi

Merupakan sumber informasi yang berupa daftar karya tulis, buku, artikel dari majalah atau koran, laporan penelitian, skripsi, tesis dan lain-lain dalam satu bidang atau beberapa bidang ilmu pengetahuan yang disusun secara sistematis dan alfabetis,

Berkaitan dengan koleksi referensi, untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, maka perlu ketersediaan fasilitas penelusuran, kelengkapan koleksi dan pemutakhiran koleksi yang baik bagian layanan bagian referensi. Dengan memberikan layanan yang cepat dan tanggap akan memberikan nilai positif mengenai kualitas layanan bagian referensi.

Daryanto menyatakan bahwa layanan referensi adalah suatu jenis pelayanan perpustakaan yang sifatnya berhubungan langsung dengan pengguna. Ketepatan bertindak dan kemampuan memberikan pelayanan yang strategis merupakan salah satu faktor untuk keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan referensi¹⁶.

Layanan referensi merupakan layanan yang bersifat pribadi dan langsung bagi mereka yang mencari informasi di perpustakaan untuk berbagai tujuan. Adapun fungsi dari layanan referensi sebagai berikut :

1) Informasi

Layanan referensi harus mampu memberikan jawaban atas pertanyaan atau kebutuhan pemakai informasi.

2) Bimbingan

Bimbingan dalam layanan referensi adalah proses pembimbingan yang dilakukan petugas layanan referensi dalam melayani pemustaka.

3) Pengarahan dan Instruksi

Layanan referensi harus mampu memberikan pengarahan atau penerangan kepada pemakai perpustakaan mengenai penggunaan perpustakaan, penggunaan sumber bibliografi dan koleksi lainnya.

4) Supervisi

Layanan referensi harus mampu memberikan informasi sesuai latar belakang sosial dan tingkat pendidikan pemakai serta bidang

¹⁶ Daryanto. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan* (Malang : Bina Cipta, 1985), h. 134

pendidikannya. Sehingga informasi yang diberikan sesuai dengan latar belakang pengetahuan dan tujuan pemakaian pemakai perpustakaan.

5) Bibliografi

Untuk kepentingan penelitian atau mengenalkan bacaan yang menarik dan baik, layanan referensi biasanya menyediakan bibliografi.

2. Kualitas Layanan Referensi

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas menurut ISO 9000 sebagaimana dikutip oleh Lupiyoadi adalah *degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*, derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat dalam memenuhi persyaratan. Jadi kualitas dapat diinterpretasikan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauhmana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan menilai sejauh mana sifat dan karakteristik memenuhi kebutuhannya.¹⁷

Kualitas menurut White & Abel adalah penilaian mengenai kemampuan suatu jasa dalam memenuhi tugasnya atau seberapa baik suatu jasa¹⁸. Kotler menjelaskan bahwa kualitas dapat diartikan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dengan demikian kualitas atau mutu adalah sebagai derajat suatu produk memberikan kepuasan yang

¹⁷ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2006), h. 175

¹⁸ White Marilyn Domas and Eileen G. Abels. 1990. "Measuring Service Quality In special libraries : lessons from marketing", *Special Libraries*. 86 (1) Winter : 36-45.

diterima pengguna, semakin tinggi derajat kepuasan yang diterima oleh pengguna atau jasa semakin bermutu, dan sebaliknya digolongkan kurang bermutu¹⁹.

Layanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Layanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan²⁰.

Dalam kaitannya dengan perpustakaan, layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk menyiapkan segala sarana baik fisik maupun non fisik) untuk mempermudah perolehan informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai perpustakaan. Seperti halnya yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 14, dijelaskan bahwa layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan dengan mengoptimalkan pelayanan pada pemustaka.

¹⁹ Philip Kotler. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional* (Jakarta : Intermedia, 1987), h. 480

²⁰ ----- . *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. (Jakarta : Intermedia, 1987), h. 486

Layanan perpustakaan dapat juga diartikan:

- 1) Pengorganisasian secara teratur dan sistematis melalui kegiatan pencatatan pendaftaran, pengklasifikasian, pengkatalogan, pemrosesan dan penyiapan bahan-bahan pustaka dalam rak buku serta penyusunan semua bahan-bahan pustaka.
- 2) Sistem peminjaman semua fasilitas perpustakaan yang diperuntukkan bagi pemakai perpustakaan dengan cara cepat dan semudah mungkin sebagai suatu tugas layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemakainya.

Berdasarkan pernyataan yang telah dikemukakan tersebut, maka kualitas layanan perpustakaan dapat diartikan penilaian pemustaka sebagai konsumen terhadap layanan yang diterimanya dalam mendapatkan informasi yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan.

b. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Pada umumnya jenis layanan perpustakaan dapat bersifat terbuka maupun tertutup, tergantung kebijaksanaan organisasi, pengelola dan tipe organisasi. Namun pada perpustakaan khusus lebih menerapkan sistem terbuka dengan akses terbatas. Sistem terbuka artinya siapapun dapat memanfaatkan koleksi yang ada, sedangkan aksesnya terbatas adalah pengaturan terhadap proses pemanfaatan koleksi, seperti fasilitas pinjam, fasilitas baca, fasilitas ruang, fotocopy dan sebagainya²¹.

²¹ Arif Surachman. *Pengelolaan Perpustakaan Khusus* (Yogyakarta: Perpustakaan Pusat Studi Keamanan dan Perdamaian UGM, 2002), h.1.

Pada buku “Manajemen Perpustakaan Khusus”²², dijelaskan bahwa setiap perpustakaan memiliki dua bagian besar mengenai layanan yaitu:

1) Layanan Pembaca

Layanan pembaca meliputi kegiatan pelayanan langsung yang diberikan pada pemustaka. Layanan ini meliputi:

- Layanan sirkulasi
- Layanan rujukan/referensi
- Informasi mutakhir
- Layanan fotocopy

2) Layanan Teknis

Layanan teknis merupakan pekerjaan perpustakaan secara teknis, agar pekerjaan pelayanan pada pemustaka dapat lancar. Layanan teknis meliputi:

- Pemilihan buku
- Pengadaan buku
- Katalogisasi
- Klasifikasi
- Pengetikan
- Labeling

Perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus memperhatikan kualitas layanan, karena kualitas layanan biasanya terpaku pada kebutuhan pemustaka.

²² Karmidi Martoadmojo. *Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), h. 3.1

c. Unsur-Unsur Layanan Perpustakaan

Terdapat empat unsur layanan perpustakaan yang menyebabkan terciptanya kegiatan layanan, yaitu:

1) Koleksi/Bahan Pustaka

Koleksi merupakan unsur utama dalam kegiatan organisasi informasi. Hal ini karena koleksi merupakan jantung perpustakaan²³. bagaimana mungkin ada sebuah perpustakaan tanpa koleksi.

2) Fasilitas/Sumber Daya

Sumber daya perpustakaan adalah semua tenaga, sarana dan prasarana serta dana yang dimiliki/dikuasai oleh perpustakaan. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana penting dalam penyelenggaraan perpustakaan.

3) Pustakawan/Petugas Layanan

Pustakawan adalah seorang yang mempunyai kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan. Pustakawan merupakan unsur penting dalam aktivitas penyelenggaraan perpustakaan, karena suatu perpustakaan harus dikelola oleh tenaga pustakawanan untuk memudahkan pemustaka menemukan informasi yang dicari. Selain itu koleksi dapat diatur, dipelihara dan dilestarikan dengan baik.

²³ Nurny Syam. *Kajian Pengembangan Layanan UPT Perpustakaan Ploklamator Bung Karno Kota Blitar; Ditinjau Dari Unsur-Unsur Layanan* (Blitar: UPT Perpustakaan Ploklamator Bung Karno, 2008), h.11.

4) Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Kasmir, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya, peranan petugas yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka²⁴. Selain itu, faktor sarana dan prasarana sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja dan kursi yang rapi, serta musik merdu yang dapat membuat suasana nyaman.

Kualitas layanan dalam penelitian ini menggunakan pengertian menurut Parasuraman yaitu membandingkan antara kenyataan dan harapan pengguna atas informasi yang diperoleh. Parasuraman, Berry & Zeithaml dalam White & Abel menyatakan kualitas adalah sikap yang berhubungan dengan kepuasan pemakai, dimana merupakan hasil perbandingan antara harapan pemakai dan persepsi pada kinerja perpustakaan²⁵.

²⁴ Kasmir. *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo, 2005), h. 31

²⁵ White Marilyn Domas and Eileen G. Abels. 1995. "Measuring Service Quality Inspecial libraries : lessons from marketing", *Special Libraries*. 86 (1) Winter : 36-45

Menurut Parasuraman, Berry & Zeithaml dalam Coleman²⁶, kriteria dalam kualitas layanan terdiri 5 dimensi, yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*)
 - a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
 - b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.
 - c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
 - d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - e. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*)
 - a. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu
 - b. penyampaian jasa
 - c. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan
 - d. Kesiediaan untuk membantu pelanggan
 - e. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan
- 3) Penampilan (*tangible*)
 - a. Peralatan modern
 - b. Fasilitas yang berdaya tarik visual
 - c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
 - d. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
- 4) Kepastian/jaminan (*Assurance*) yang meliputi dimensi
Communication, Credibility, Courtesy.
 - a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan

²⁶ Vicky Coleman, et.al. 1997. "Toward TQM Paradigm : Using SerQual to Measure Library Services Quality", *College & Research Libraries*. 58 (3) May: 237 – 251

- b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
 - c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
 - d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
- 5) Empati (*emphaty*) yang meliputi dimensi *understanding/knowing the customer* dan *access*.
- a. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
 - b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
 - c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
 - d. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
 - e. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman

Kualitas layanan merupakan peranan sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat penyebarluasan informasi dan memberi jasa pelayanan informasi yang profesional akan bermuara pada kepuasan bagi pengguna. Kualitas layanan perpustakaan bertujuan pemenuhan kebutuhan terhadap harapan pengguna perpustakaan.

3. Kepuasan Pemustaka

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia informasi pada dasarnya akan bermuara pada umpan balik yang diberikan oleh pelanggan atau pemakai berupa nilai atau kepuasan pelanggan. Dalam dunia perpustakaan umpan balik diberikan oleh pengguna perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan sendiri merupakan perasaan seseorang terhadap layanan yang diterima. Kepuasan pemustaka pada dasarnya adalah kepuasan pelanggan perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan atas pelayanan yang diberikan perpustakaan. Untuk lebih memahami tentang konsep kepuasan pemustaka, beberapa definisi ahli tentang kepuasan tersebut, diantaranya adalah :

- 1) Day (dalam Tjiptono dan Anastasia²⁷) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atau pemakai adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya, norma kinerja dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.
- 2) Menurut Kotler (dalam Tjiptono²⁸) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya”. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.

Dari beberapa definisi tentang kepuasan menurut para ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pemustaka adalah respon dari serangkaian perilaku yang ditunjukkan oleh pemustaka dengan memberikan penilaian atau tanggapan pada hasil layanan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan.

²⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Prinsip-Prinsip Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 14.

²⁸ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta : Andi Offset, 2010), h. 98,

Apabila layanan yang dirasakan di bawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa, kurang puas dan bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila layanan sesuai dengan harapan, pemustaka akan puas dan bila layanan melebihi dari harapan maka pemustaka akan merasa sangat puas.²⁹

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan muncul diakibatkan adanya faktor yang mendukung untuk mencapai kepuasan tersebut. Kepuasan pemustaka dalam mendapat layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu mutu, jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola, serta fasilitas lainnya.³⁰

Menurut Sulistyio Basuki, kepuasan pemustaka tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) Kecepatan waktu (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi atau menjawab pertanyaan);
- 2) Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab memuaskan;
- 3) Nisbah ketepatan (proporsi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan pemustaka);
- 4) Tingkat kemutakhiran jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang belum diketahui oleh pemustaka sebelum memperoleh jawaban);

²⁹ Rhoni Rodin. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup)*. (Jakarta : Universitas Indonesia, 2011).

³⁰ Charles H Busha, and Stephen P. Harter. *Research Methods in Librarianship : techniques and Interpretation*. (New York: Academic Press, 1983)

- 5) Keluasan (*Exhaustivity*) artinya seberapa jauh unit informasi memberikan jasa dan jawaban seperti yang diinginkan;
- 6) Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang disediakan, kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, dan kesederhanaan penyajian.³¹

Pendapat lain mengatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah:

- 1) Sistem layanan yang digunakan perpustakaan, yaitu sistem berdampak pada cara pemakai untuk mengakses informasi pada perpustakaan.
- 2) Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan pada pemakai perpustakaan terhadap jasa yang diberikan oleh perpustakaan, seperti: keanggotaan, denda keterlambatan dan jasa foto copy.
- 3) Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi yang dibutuhkan pemustaka.
- 4) Kecepatan dalam memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pemustaka untuk menemukan informasi atau bahan pustaka.
- 5) Pelayanan dalam pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan³²

³¹ Sulistyono-Basuki. *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia, 1992), h. 204.

³² Ibid. h. 34

b. Cara Mengukur Kepuasan Pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan pemustaka terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan atau per jenis jasa. Andalep dan Simmonds, menguji lima faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka yaitu:

- 1) Persepsi terhadap kualitas sumber daya perpustakaan
- 2) Tanggapan staff perpustakaan
- 3) Persepsi kompetensi staff perpustakaan
- 4) Tingkat laku staff perpustakaan
- 5) Persepsi terhadap keseluruhan pada fasilitas perpustakaan³³.

Hernon dan Altman mengungkapkan untuk mengukur kepuasan pemakai perpustakaan dapat dilihat dari dua faktor, yaitu:

- 1) Staf, variabel digunakan adalah wawasan pengetahuan petugas untuk dapat menjaga kepercayaan, keinginan dalam menolong, keramahan, kesabaran dan menarik.
- 2) Informasi yang diberikan, variabel digunakan adalah keakuratan, jumlah informasi, kelengkapan dan manfaat yang diberikan³⁴.

Sri Pornomowati menjelaskan bahwa untuk menilai kepuasan pemustaka, digunakan dua pendekatan yaitu pemakai perpustakaan dan kinerja perpustakaan. Pendekatan pertama adalah pemakai perpustakaan dimana persepsi atau pendapatnya dapat dijadikan tolok

³³ Andalee Saad and Simmonds, Patience L. *Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implication*, (Pennsylvania State University, 1998), h. 159.

³⁴ Peter Hernon and Altman Ellen. *Service Quality in Academic Library*, (New Jersey: Albeck Publishing Corporation, 1995), h. 295

ukur kepuasan pemakai perpustakaan. Pendekatan kedua, kepuasan pemustaka diukur secara tidak langsung yaitu melalui indikator tertentu yang mencerminkan kinerja perpustakaan³⁵

c. Persepsi Pemustaka

Persepsi menurut Sudarmo dan Sudita³⁶ adalah suatu proses dalam memperhatikan, menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus dari lingkungan. Proses memperhatikan dan menyeleksi terjadi karena setiap saat panca indera kita dihadapkan kepada berbagai stimulus lingkungan.

Robins³⁷ menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi meliputi : sikap, kepribadian, motivasi dan pengalaman.

- 1) Sikap adalah suatu hal yang mempelajari seluruh pernyataan baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu. Sikap meliputi kepuasan dan keterlibatan pada suatu aktivitas.
- 2) Kepribadian adalah ciri yang melekat pada individu seperti mental, jiwa sosial, emosional dan identitas individu. Dengan kepribadian seseorang dapat simpati dan tertarik pada suatu obyek.

³⁵ Sri Purnomowati. "Penerapan ISO 11620-1998 Di Perpustakaan: Pengukuran Kepuasan Pemakai" (Jakarta: *Berita IPTEK*, vol. 43 No. 2, 2002), h. 97

³⁶ Indriyo Gito Sudarmo dan I Nyoman Sudita. "*Perilaku Keorganisasian Edisi Pertama*". (Yogyakarta: BPFE. 2008), h. 16

³⁷ Stephen P. Robbins. *Perilaku Organisasi* (Jakarta : Erlangga.2009), h. 46

- 3) Motivasi, merupakan penggerak, alasan, dorongan yang ada di dalam diri manusia yang menyebabkan orang itu berbuat sesuatu secara sadar. Motivasi menentukan perilaku seseorang untuk memperoleh kepuasan ataupun menemui kegagalan.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang persepsi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya melalui panca inderanya dan tiap-tiap individu dapat memberikan arti atau tanggapannya yang berbeda-beda.

Adapun pengertian dari persepsi pemustaka dalam penelitian ini adalah tanggapan atau pendapat pemustaka terhadap koleksi referensi yang dimiliki Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan kualitas layanan referensi yang diberikan Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

4. Hubungan Antara Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi dengan Kepuasan Pemustaka

Koleksi referensi dan kualitas layanan referensi merupakan faktor sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Semakin banyak koleksi referensi dan semakin baik layanan yang diberikan maka semakin puaslah pemustaka. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka akan terwujud apabila koleksi referensi dan kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pemustaka. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang mereka terima.

*“Information satisfaction is affected by the quality of information which is attributed by availability, accuracy, timeliness, precision, reliability, currency, completeness, etc. The user’s expectation on quality of information is demonstrated by his or her preferred information demand characteristic”*³⁸

Berdasarkan teori tersebut, salah satu penyebab kepuasan pemustaka yaitu melalui koleksi referensi atau kandungan informasi yang mereka dapatkan. Apakah sesuai dengan yang mereka butuhkan dengan yang diharapkan. Koleksi referensi yang lengkap akan menarik kehadiran bagi pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan.

Agar perpustakaan tetap eksis dalam masyarakat, maka kepuasan pemustaka harus diutamakan. Orientasinya bukan lagi untuk kepentingan pustakawan tetapi untuk *“pure customer”*, sehingga perlu ada *“customer service”*. Pemustaka harus mendapatkan rasa aman, nyaman, senang, berkesan, sehingga ketika pemustaka begitu masuk dan keluar perpustakaan selalu akan mendapatkan keramahan pustakawan. Pelayanan yang cepat, akurat dan mudah serta siap pakai (*ready for use*), akan mendapatkan respon yang positif dari pemustaka. Hal tersebut, menunjukkan hubungan erat antara kualitas layanan dengan kepuasan yang akan dirasakan pemustaka.³⁹

³⁸ Mathew Lee and Jacky Pow. “Information Accessing Behavior and Expectation of Quality: two factor affecting the satisfaction of users of clinical hospital information systems”, 1996. *Journal of Information Science* 22 (3)

³⁹ Sri Rumani. *Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional*. (Jakarta: Visi Pustaka, 2008), h. 19-20.

F. Kerangka pemikiran

Koleksi referensi dan kualitas layanan perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan penjabaran dimensi-dimensi menurut Parasuraman, Berry & Zeithaml adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya jasa layanan kepada pemustaka berupa referensi.
- 2) Layanan referensi yang ada telah dilakukan untuk menangani masalah-masalah ataupun kebutuhan pemustaka.
- 3) Layanan referensi telah dilakukan oleh perpustakaan sejak pertama kali perpustakaan didirikan.
- 4) Adanya jam pelayanan yang telah rutin terpenuhi.
- 5) Adanya catatan/dokumentasi setiap kali transaksi dengan pemustaka.
- 6) Adanya pustakawan yang siap membantu/merespon pemustaka.
- 7) Adanya peralatan untuk mendukung pelayanan seperti database koleksi dan sarana pendukung lainnya.
- 8) Adanya koleksi yang sesuai dengan segmentasi layanan.
- 9) Adanya pustakawan/petugas perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan sesuai bidang kerjanya.

Dasar dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah :

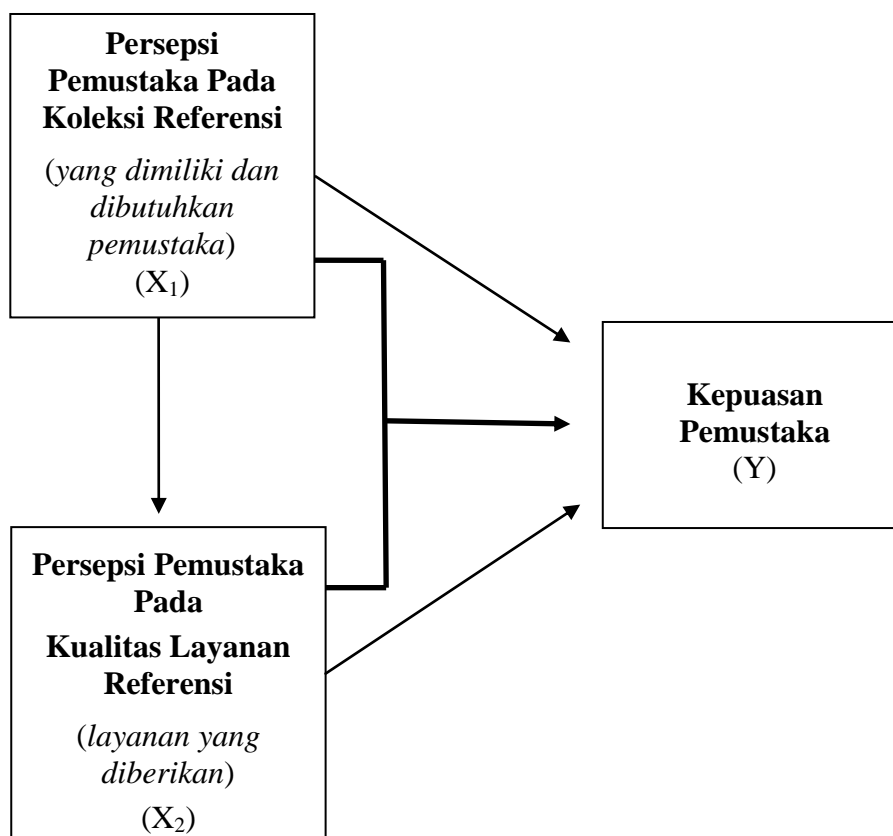
1. Koleksi referensi mempunyai hubungan dengan kualitas layanan, semakin bermutu koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan maka dapat memenuhi kebutuhan pemustaka sesuai harapannya.
2. Kualitas layanan perpustakaan memberikan suatu dorongan kepada pemustaka untuk menjamin ikatan hubungan dengan koleksi referensi

perpustakaan. Dalam jangka panjang ikatan tersebut memungkinkan perpustakaan dapat memberikan kepuasan pada pemustaka.

3. Semakin lengkap koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan yang sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka maka faktor-faktor pembentuk kepuasan pekustaka sudah terpenuhi melalui kualitas layanan referensi yang diberikan perpustakaan. Pemikiran tersebut dapat digambarkan seperti berikut :

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran Hubungan Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi dengan Kepuasan Pemustaka.



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara *empiris*. Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan maka penulis mengajukan hipotesis kajian penelitian sebagai berikut :

- 1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dengan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- 2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno
- 3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno
- 4) Terdapat hubungan secara simultan yang positif dan signifikan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu prosedur atau tata cara untuk memperoleh, menemukan, mengembangkan atau menguji keabsahan suatu asumsi dalam penelitian ilmiah. Untuk mencapai kebenaran ilmiah, maka perlu desain atau rancangan penelitian secara sistematis yang merupakan tahapan proses yang diperlukan dalam merencanakan dan melaksanakan

penelitian ilmiah. Melalui standar keilmiah karya tulis ilmiah diharapkan data yang diperoleh adalah data yang bersifat obyektif, valid dan realibel⁴⁰.

1. Jenis dan Bentuk Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono menyatakan bahwa penelitian deskriptif korelasional bertujuan mendeskripsikan atau memberikan gambaran hubungan terhadap dua variabel melalui data sampel dalam suatu populasi sebagaimana adanya⁴¹. Dalam hal ini, peneliti ingin melihat hubungan antara variabel persepsi pemustaka pada koleksi referensi (X_1) dan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi (X_2) dengan variabel kepuasan pemustaka (Y).

Pendekatan kuantitatif menurut Arikunto adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data serta penyajian hasil penelitian⁴². Lebih lanjut Sugiyono, menjelaskan penelitian kuantitatif dapat diartikan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan⁴³.

⁴⁰ Sudikin Mundir. *Metode Penelitian Membimbing dan Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian* (Surabaya: Insane Cendekia, 2005), h. 6.

⁴¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 41.

⁴² Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta. 1997), h. 120.

⁴³ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 8

Adapun bentuk penelitian ini adalah dengan studi lapangan (*field study*) dengan teknik survei, dimana studi lapangan yang dilakukan dalam situasi sehari-hari dan tidak ada manipulasi terhadap variabel-variabelnya.

2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Perpustakaan Nasional UPT (Unit Pelaksana Teknis) Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar yang beralamatkan di Jalan Kalasan Nomor 01 Kota Blitar Jawa Timur.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dilakukan pada bulan Januari hingga Maret tahun 2015.

3. Populasi dan Sampel

Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁴⁴. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menggunakan layanan referensi pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berdasarkan data statistik pengunjung layanan referensi, rata-rata jumlah pemustaka setiap bulan selama satu tahun (data jumlah pemustaka bulan Januari hingga Desember 2014) adalah $1.194/12 = 99,5$. Untuk memudahkan perhitungan hasil penelitian, maka sampel penelitian diambil 100 pemustaka (pembulatan).

⁴⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 55.

Penentuan besarnya sampel tersebut didasarkan pada pendapat Arikunto, yang menyatakan bahwa jika subyeknya kurang dari 100 lebih baik semua subyek diambil sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi⁴⁵. Dengan sejumlah sampel tersebut diharapkan dapat memenuhi persyaratan dalam pengambilan sampel. Oleh karena tujuan penelitian ini melihat bagaimana hubungan antara persepsi pemustaka pada koleksi referensi dan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka, maka sampel penelitian adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan referensi yang ditemui sewaktu penelitian selama bulan Januari hingga Maret 2015.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*, artinya pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara kebetulan tanpa memperhatikan strata yang dalam populasi⁴⁶. Pemustaka yang berkunjung dan dijumpai di bagian layanan referensi dijadikan sebagai responden penelitian hingga mencapai jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian yaitu 100 orang. Pengambilan sampel penelitian hanya dibatasi sewaktu penelitian saja (bulan Januari hingga Maret 2015).

⁴⁵ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 174.

⁴⁶ Husainin Usman dan Akbar, S. Purnomo. *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 45.

4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subyek atau orang yang menjadi responden penelitian⁴⁷. Data ini merupakan hasil wawancara dan pengisian kuesioner mengenai persepsi pemustaka tentang koleksi referensi dan kualitas layanan referensi yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu yang diperoleh secara tidak langsung dari suatu obyek penelitian yang sudah ada. Sumber data sekunder diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain, literatur dan buku-buku bahan pustaka serta dokumen⁴⁸. Dalam penelitian ini, data sekunder merupakan gambaran secara umum tentang historis keberadaan Perpustakaan Proklamator Bung Karno, struktur organisasi, kelengkapan koleksi dan fasilitas yang ada serta sarana dan prasarana yang disediakan bagi para pengunjung.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian sangat penting karena untuk memperoleh data yang relevan, sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam suatu analisis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

⁴⁷ -----, *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 137.

⁴⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 139.

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dengan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang perlu diamati. Dalam observasi tersebut, peneliti mengamati langsung ke lapangan yang berkaitan dengan kondisi secara umum Perpustakaan Proklamator Bung Karno, seperti: letak geografis, sarana dan prasarana, jalur transportasi dan aksesibilitasnya, kondisi masyarakat serta lingkungan dan sebagainya.

b. Wawancara

Wawancara diartikan sebagai cara yang digunakan untuk mendapatkan suatu informasi dengan tanya jawab secara lisan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, karena pedoman wawancara hanya memuat point-pointnyanya saja. Tujuan dari wawancara ini, peneliti mengumpulkan data dengan tanya jawab atau interview secara langsung pada pengelola Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan membuat daftar pertanyaan. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu responden hanya memilih jawaban alternatif dari jawaban yang disediakan berdasarkan pendapatnya. Bentuk pertanyaan

dibuat dengan sederhana yang mudah dipahami responden. Teknik ini digunakan untuk mencari data mengenai hubungan antara penilaian atas koleksi referensi dan penilaian atas kualitas layanan referensi Perpustakaan Proklamator Bung Karno terhadap kepuasan pemustaka.

d. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini merupakan sejumlah data yang bersifat tertulis maupun berupa foto/gambar meliputi: sejarah berdirinya Perpustakaan Proklamator Bung Karno, visi dan misi, struktur organisasi, rekapitulasi kotak saran, bahan pustaka, sistem dalam layanan dan sistem ketenagakerjaan Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

6. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan proses yang penting dalam penelitian, oleh karena itu harus dilakukan secara baik dan benar. Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan untuk analisis kuantitatif yaitu suatu analisis yang digunakan untuk mengelolah data yang berjumlah besar dan bisa diklasifikasikan serta diukur dalam bentuk angka. Kegiatan dalam proses pengolahan data adalah:

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Adalah suatu proses yang dilakukan terhadap jawaban yang ada dalam kuesioner untuk melihat kelengkapan pengisian jawaban, kejelasan tulisan maupun kejelasan makna jawaban.

b. Pengkodean (*Coding*)

Adalah suatu proses pemberian kode tertentu terhadap jawaban dari kuesioner untuk dikelompokkan ke dalam kategori yang sama.

c. Penskoran (*Scoring*)

Merupakan pemberian nilai (bobot) yang berupa angka pada jawaban responden untuk memperoleh data kuantitatif, pemberian bobot berdasarkan skala *likert*.

d. Penyusunan data (Tabulasi)

Adalah kegiatan melakukan pengolahan data ke dalam bentuk tabel dengan memproses hitungan frekuensi dari masing-masing kategori secara manual maupun dengan bantuan komputer. Dalam penelitian ini menggunakan program komputer *SPSS for Windows Versi 17.0*

7. Variabel penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu :

a. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent* atau disebut juga variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat⁴⁹.

Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah :

X_1 = Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi

X_2 = Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi

⁴⁹ Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajara, 2010), h. 63.

b. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output atau lebih dikenal sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah :

Y = Kepuasan Pemustaka

8. Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dipahami oleh beberapa pihak dan terdapat kesamaan pengertian, maka perlu dijelaskan definisi operasional dari masing-masing variabel beserta indikatornya sehingga metode pengukuran variabel dapat terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi

Persepsi pemustaka pada koleksi referensi adalah tanggapan atau pendapat pemustaka pada koleksi referensi perpustakaan dimana merupakan bahan pustaka yang dapat memberikan penjelasan tentang informasi tertentu. Informasi ini bersifat menyeluruh dalam lingkungannya; uraiannya padat, fungsinya memudahkan penemuan informasi dengan cepat. Koleksi referensi memberikan petunjuk dimana informasi tersebut dapat ditemukan⁵⁰.

⁵⁰ Badolahhi Mustafa. *Materi Pokok Bahan Rujukan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), h. 8-45.

Adapun indikator dan sub indikator dari variabel persepsi pemustaka pada koleksi referensi dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X₁)

No	Indikator	Sub Indikator	Butir Soal
1	Koleksi referensi yang dimiliki	1. Kelengkapan koleksi	1
		2. Kelengkapan terbitan baru (<i>up to date</i>)	2
		3. Keragaman jenis buku tersedia berbagai tema	3
		4. Kelengkapan isi buku	4
		5. Kemudahan menggunakan katalog	5
2	Kondisi fisik buku	1. Kerapian penataan buku	6
		2. Kondisi fisik buku selalu terpelihara	7
		3. Kualitas buku	8
Jml	2	8	

Sumber : Instrumen Penelitian, 2015

b. Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi

Persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi adalah pendapat pemustaka sebagai konsumen terhadap layanan yang diterima dalam mendapatkan informasi yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya. Adapun variabel persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi dalam penelitian ini menggunakan kriteria menurut Parasuraman yaitu sikap yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka, dimana merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi pemustaka pada kinerja perpustakaan⁵¹.

⁵¹ White Marilyn Domas and Eileen G. Abels. "Measuring Service Quality In special Libraries : Lessons From Marketing", *Special Libraries*. 86 vol. 1 Winter : h. 36--45

Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi ditunjukkan dalam Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Variabel Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X₂)

No	Indikator	Sub Indikator	Butir Soal
1	Pelayanan petugas layanan referensi	1. Keramahan/sikap petugas	9
		2. Kemudahan pelayanan	10
		3. Kelancaran proses penelusuran koleksi	11
		4. Inisiatif petugas dalam membantu	12
		5. Penguasaan petugas terhadap koleksi	13
		6. Ketersediaan petugas dalam melayani	14
		7. Pelayanan secara keseluruhan	15
2	Jaminan kepastian	1. Keamanan gedung	16
		2. Kepercayaan pada ketersediaan referensi	17
		3. Kepercayaan terhadap petugas	18
3	Sarana penunjang layanan referensi	1. Lokasi dekat dan mudah dijangkau	19
		2. Tata letak ruangan rapi	20
		3. Ruangan bersih dan nyaman	21
		4. Sirkulasi udara dalam ruangan baik	22
		5. Suasana ruangan tenang	23
		6. Pencahayaan dalam ruangan	24
4	Layanan penunjang koleksi referensi	1. Layanan penelusuran informasi oleh pustakawan	25
		2. Layanan OPAC	26
		3. Layanan <i>e-resources</i>	27
Jml	4	19	

Sumber : Instrumen Penelitian, 2015

c. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan⁵².

⁵² Fandi Tjiptono. *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), h. 146

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pemustaka dapat dilihat pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

No	Indikator	Butir Soal
1	Senang berkunjung ke layanan referensi	28
2	Senang dengan koleksi referensi	29
3	Senang dengan keramahan dan kehandalan petugas layanan referensi	30
4	Senang dengan fasilitas layanan referensi	31
5	Ingin kembali berkunjung ke layanan referensi	32
Jml	5	

Sumber : Instrumen Penelitian, 2015

Pengukuran variabel-variabel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yang disusun berdasarkan skala *likert* yang disederhanakan menjadi 4 skor. Kegunaan dari skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial⁵³. Melalui skala *likert*, maka variabel penelitian yang akan diukur melalui penskoran yang dijabarkan menjadi beberapa indikator dan sub indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrumen penelitian yang dapat berupa pernyataan mengenai pendapat atau persepsi pemustaka, baik bersifat *favorable* (positif) bersifat *unfavorable* (negatif).

⁵³ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 92-93

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah penskoran data untuk pertanyaan positif yaitu:

- Skor 4 untuk jawaban sangat setuju
- Skor 3 untuk jawaban setuju
- Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

Setelah butir pertanyaan pada kuesioner terjawab dan terkumpul dari responden maka dilakukan penjumlahan pada masing-masing indikator variabel.

$$X = \frac{(S_1 \times f_1) + (S_2 \times f_2) + (S_3 \times f_3) + (S_4 \times f_4)}{N}$$

Dimana:

- X = Skor rata-rata
 S = Skor pada skala 1 - 4
 f = frekuensi jawaban tiap skala
 N = jumlah sampel yang diolah

Adapun untuk mencari skala penilaian terhadap masing-masing skor dari pertanyaan menggunakan rumus sebagai berikut⁵⁴:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

⁵⁴ Bilson Samamora. *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 130.

Dimana:

- RS = Rentang Skor
 m = Skor Tertinggi (Maksimum)
 n = Skor Terendah (Minimum)
 b = Banyaknya Kelas Interval

Sehingga :

$$RS = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Dengan demikian maka, diperoleh penilaian dan kategori/kriteria setiap variabel/indikator dari pemustaka ditunjukkan pada Tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Kriteria Penilaian Variabel/Indikator
Berdasar Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	3,32 – 4	Sangat Tinggi
2	2,52 - 3,31	Tinggi
3	1,76 - 2,51	Rendah
4	1 - 1,75	Sangat Rendah

Sumber : Instrumen Penelitian Diolah, 2015

9. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebuah penelitian ilmiah memerlukan data yang betul valid dan reliabel. Dalam rangka kepentingan tersebut, maka kuesioner sebelum digunakan sebagai data penelitian, terlebih dahulu diujicobakan ke sampel penelitian. Uji coba ini dilakukan untuk memperoleh bukti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

a. Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang dipakai layak digunakan sehingga menghasilkan data yang akurat maka dilakukan uji validitas. Pengukuran validitas untuk setiap butir pertanyaan dengan cara mengkorelasikan skor item masing-masing variabel/indikator dengan skor total masing-masing variabel/indikator, sehingga akan terlihat instrumen yang layak dan tidak layak untuk mengukur variabel penelitian⁵⁵.

Tingkat kevalidan data dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi, dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*.

$$r = \frac{N \left(\sum_{i=1}^N X_i Y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^N X_i \sum_{i=1}^N Y_i \right)}{\sqrt{\left[N \sum_{i=1}^N X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N X_i \right)^2 \right] \left[N \sum_{i=1}^N Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right)^2 \right]}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi

X = skor tiap pertanyaan

Y = skor total

N = jumlah responden

Koefisien korelasi dikatakan baik atau valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Dalam penelitian ini, pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan bantuan program *SPSS for windows*

⁵⁵ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Yogyakarta : Rineka Cipta, 1996), h.137

version 17.0 Adapun nilai r tabel yang digunakan adalah pada taraf signifikan 5 % dengan jumlah sampel N (sampel) berjumlah 100 yaitu sebesar 0,195, sehingga instrumen penelitian dikatakan valid jika r hitung $>$ 0,195.

Berikut ini adalah validitas item variabel persepsi pemustaka pada koleksi referensi (X_1) dan persepsi pemustaka pada kualitas layanan referensi (X_2) serta variabel kepuasan pemustaka (Y), ditunjukkan pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5

Validasi Item Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X_1), Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)

No	Variabel	Jumlah Item	Valid Item	Ket.
1	Koleksi Referensi (X_1)	8	8	Valid
2	Kualitas Layanan Referensi (X_2)	19	19	Valid
3	Kepuasan Pemustaka (Y)	5	5	Valid

Sumber : Analisa Data Primer, 2015

Sedangkan butir-butir pertanyaan penelitian yang valid dapat dilihat melalui Tabel 1.6 sebagai berikut :

Tabel 1.6

Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X_1), Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)

No	Indikator Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
	Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X_1) <i>Indikator : Koleksi Referensi Yang Dimiliki</i>			
1	Kelengkapan koleksi	0,734**	0,195	Valid
2	Kelengkapan terbitan terbaru (<i>up to date</i>)	0,643**	0,195	Valid

No	Indikator Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
3	Keragaman jenis buku tersedia berbagai tema	0,698**	0,195	Valid
4	Kelengkapan isi buku	0,815**	0,195	Valid
5	Kemudahan menggunakan katalog	0,791**	0,195	Valid
Indikator : Kondisi Fisik Buku				
6	Kerapian penataan koleksi	0,351**	0,195	Valid
7	Kondisi fisik buku	0,719**	0,195	Valid
8	Kualitas buku	0,707**	0,195	Valid
Variabel Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan (X₂) Indikator : Pelayanan Petugas Perpustakaan				
9	Keramahan/sikap pelayanan	0,700**	0,195	Valid
10	Kemudahan pelayanan	0,657**	0,195	Valid
11	Kelancaran proses penelusuran koleksi	0,885**	0,195	Valid
12	Inisiatif dalam membantu	0,778**	0,195	Valid
13	Penguasaan petugas terhadap koleksi perpustakaan	0,638**	0,195	Valid
14	Ketersediaan petugas dalam melayani	0,467**	0,195	Valid
15	Pelayanan keseluruhan	0,611**	0,195	Valid
Indikator : Jaminan Kepastian				
16	Keamanan gedung	0,697**	0,195	Valid
17	Kepercayaan pada ketersediaan referensi	0,609**	0,195	Valid
18	Kepercayaan terhadap petugas perpustakaan	0,895**	0,195	Valid
Indikator : Sarana Penunjang Layanan Referensi				
19	Lokasi dekat dan mudah dijangkau	0,764**	0,195	Valid
20	Tata letak ruangan rapi	0,665**	0,195	Valid
21	Ruangan bersih dan nyaman	0,885**	0,195	Valid
22	Sirkulasi udara dalam ruangan baik	0,711**	0,195	Valid
23	Suasana ruangan tenang	0,885**	0,195	Valid
24	Pencahayaan di dalam ruangan baik	0,432**	0,195	Valid
Indikator : Layanan Penunjang Koleksi Referensi				
25	Layanan penelusuran informasi oleh pustakawan	0,622**	0,195	Valid
26	Layanan OPAC	0,663**	0,195	Valid
27	Layanan e-resources	0,889**	0,195	Valid
Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)				
28	Senang berkunjung ke layanan referensi	0,887**	0,195	Valid
29	Senang dengan koleksi referensi	0,682**	0,195	Valid

No	Indikator Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket.
30	Senang dengan keramahan dan kehandalan petugas layanan referensi	0.738**	0,195	Valid
31	Senang dengan fasilitas layanan referensi	0.827**	0,195	Valid
32	Ingin kembali berkunjung ke layanan referensi	0.807**	0,195	Valid

Sumber : Analisis Data Primer, 2015

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulang dua kali atau lebih. Alat ukur tersebut dinyatakan reliabel apabila digunakan pada objek yang berbeda akan menunjukkan hasil yang sama walaupun dilaksanakan dalam kondisi yang berbeda⁵⁶.

Menurut Arikunto menyatakan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data jika instrumen tersebut sudah reliabel⁵⁷. Reliabilitas dapat dilihat dari nilai koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach dengan menggunakan rumus :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right]$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

⁵⁶ Awal Isgiyanto. *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Ekserimental* (Jogjakarta : Mitra Cendikia Press, 2009), h.8

⁵⁷ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 194.

$a^2b =$ jumlah varians butir pertanyaan

$a^2t =$ varians total

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian dilakukan dengan program *SPSS for windows versi 17.0*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Crobanch Alpha* (α) > 0,60 .

Hasil uji reliabilitas ditampilkan dalam Tabel 1.7 berikut :

Tabel 1.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Pemustaka
Pada Koleksi Referensi (X_1), Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan
Referensi (X_2) dan Kepuasan Pemustaka (Y)

No	Variabel	Jumlah Item	Alpha Cronbach	Ket.
1	Koleksi Referensi (X_1)	8	0,839	Realibel
2	Layanan Referensi (X_2)	19	0,946	Realibel
3	Kepuasan Pemustaka (Y)	5	0,846	Realibel

Sumber : Analisis Data Primer, 2015

10. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan metode statistik. Statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum⁵⁸. Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan

⁵⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 93.

untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik pemustaka yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi guna melihat distribusi atau sebaran data yaitu dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{N} 100 \%$$

Dimana :

P = *hasil persentase*

f = *frekuensi hasil jawaban*

N = *jumlah responden*

100% = *bilangan tetap*

Sedangkan analisis statistik deskriptif untuk penilaian responden (pemustaka) atas koleksi referensi dan penilaian atas kualitas layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, menggunakan nilai rata-rata skor dari jawaban responden [dijelaskan pada BAB I halaman 49-50].

b. Statistik Inferensial

Statistik inferensial merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis atau menginterpretasi data sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan⁵⁹. Analisis data ini merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel mempengaruhi variabel yang lain. Dalam penelitian ini, analisis statistik inferensial untuk menjawab hipotesis

⁵⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 143

penelitian hubungan antara penilaian atas koleksi referensi dan penilaian atas kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka menggunakan analisis statistik korelasi *Product Moment* [rumus dijelaskan pada BAB I halaman 51] dan Regresi Linier Berganda dengan rumus⁶⁰:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = *kepuasan pemustaka*

α = *konstanta*

β_1-2 = *koefisien regresi variabel X (X_1 dan X_2)*

X_1 = *koleksi referensi*

X_2 = *kualitas layanan referensi*

e = *error atau disturbance*

11. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan thesis meliputi :

Bab I Pendahuluan: berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, hipotesis, tujuan dan manfaat, kajian pustaka, kerangka teori dan metode penelitian. Latar belakang menyajikan data-data statistik yang menunjang diadakan penelitian ini. Setelah didasari latar belakang penelitian maka perlu adanya perumusan masalah sehingga penelitian ini menjadi lebih fokus. Tujuan dan manfaat penelitian dipaparkan memperjelas hasil akhir dari penelitian ini. Kajian pustaka menampilkan penelitian terdahulu sebagai bahan pendukung penelitian ini dan

⁶⁰ Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h. 82.

kerangka teori memaparkan teori-teori sebagai bahan referensi untuk pelaksanaan penelitian sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah. Metode penelitian memuat jenis dan bentuk penelitian, lokasi dan sampel penelitian, variabel dan indikator serta uji validitas dan reliabilitas, teknik pengambilan dan pengolahan data serta analisis data.

Pada BAB II, membahas mengenai keadaan umum Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Keadaan dimaksud adalah gambaran umum Perpustakaan Proklamator Bung Karno, sejarah awal berdirinya, kondisi gedung, ruang dan perlengkapannya beserta sarana dan prasarana penunjang, koleksi, struktur organisasi, ketenagaan, dana, layanan dan otomasi perpustakaan.

Pada BAB III, menyajikan hasil penelitian berupa deskripsi responden dan deskripsi hasil penelitian. Sebelum dilakukan pengujian hipotesa, pada bab ini disajikan uji normalisasi dan uji linieritas data untuk selanjutnya dilakukan uji statistik. Bagian pembahasan adalah memaparkan hasil analisis statistik korelasional dan regresi linier berganda antara variabel-variabel penelitian yaitu variabel koleksi referensi dan kualitas layanan referensi serta kepuasan pemustaka.

Pada Bab IV berisi penutup yang merupakan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini yang nantinya bisa menjadi masukan untuk Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam meningkatkan layanan koleksi referensi.

BAB IV

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka pada koleksi referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan koleksi yang dimiliki dan kondisi fisik buku termasuk kriteria tinggi.
2. Persepsi pemustaka pada layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan pelayanan petugas layanan referensi, jaminan kepastian koleksi referensi, fasilitas layanan referensi serta sarana dan prasarana penunjang layanan referensi termasuk kriteria tinggi.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara koleksi referensi dan kualitas layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berdasarkan hasil uji statistik yaitu nilai koefisien korelasi r sebesar 0,867 ($> r$ tabel 0,195) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), hal ini menunjukkan semakin baik koleksi referensi maka dapat meningkatkan kualitas layanan referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
4. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara koleksi referensi dan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berdasarkan hasil uji statistik yaitu nilai koefisien korelasi r sebesar 0,864 ($> r$ tabel 0,195) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) hal ini

menunjukkan bahwa semakin baik koleksi referensi dapat meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

5. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan referensi dan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berdasarkan hasil uji statistik yaitu dengan nilai koefisien korelasi r sebesar 0,905 ($> r$ tabel 0,195) dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan referensi dapat meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
6. Secara simultan (bersama-sama) antara koleksi referensi dan kualitas layanan referensi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berdasarkan hasil uji statistik regresi berganda diperoleh nilai F hitung sebesar 263,542 ($>$ dari F tabel 3,94) dengan taraf signifikansi 0,000 ($< 0,05$), adapun kontribusi koleksi referensi dan kualitas layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka diperoleh koefisien determinan Adjusted R Square sebesar 0,845 atau 84,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 0,155 atau sebesar 15,5% merupakan kontribusi faktor lain diluar variabel penelitian ini, hal ini menunjukkan bahwa Koleksi referensi dan kualitas layanan referensi memberikan kontribusi atau sumbangan yang cukup besar terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno yaitu sebesar 84,5%.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa rekomendasi yang diajukan oleh peneliti kepada pihak Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk memberikan perhatian berkaitan dengan koleksi referensi dan kualitas layanan referensi sehingga dapat memberikan kepuasan pemustaka secara maksimal. Adapun beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan yaitu:

1. Diharapkan Perpustakaan Proklamator Bung Karno lebih meningkatkan kelengkapan koleksi referensi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, tidak hanya untuk kalangan akademisi tetapi juga untuk kalangan umum.
2. Dalam penyajian koleksi referensi di Perpustakaan Proklamator Bung Karno diharapkan memperhatikan keragaman jenis buku berbagai tema dan terbitan baru (*up to date*).
3. Perpustakaan Proklamator Bung Karno diharapkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan referensi terutama memberikan bimbingan/pengarahan dalam menelusuri informasi pada bahan rujukan yang sesuai, agar dapat meningkatkan manajemen pelayanan pada sumber daya manusia (SDM).
4. Pemanfaatan sistem komputerisasi didalam menelusuri informasi dengan mencari katalog secara *online* di Perpustakaan Proklamator Bung Karno lebih dioptimalkan agar lebih mudah mengetahui koleksi yang belum dan sudah dimiliki dan tidak terjadi penumpukan koleksi di satu sisi dan kekurangan koleksi bisa diketahui.

5. Meskipun koleksi referensi dan kualitas layanan referensi memberikan kontribusi/sumbangan yang cukup besar terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, hendaknya pihak perpustakaan selalu meningkatkan motivasi kerja pustakawan dalam menjalankan tugas dan fungsinya melayani pemustaka agar menghasilkan kinerja yang baik.
6. Seperti yang telah diketahui masih terdapat faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka, maka peneliti merekomendasikan untuk diadakan penelitian lebih lanjut untuk mengungkapkan faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis Masruri, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)". *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1 Nomor 2, (Yogyakarta: UPT Perpustakaan UGM, 2004).
- Arif Surachman. *Pengelolaan Perpustakaan Khusus*. (Yogyakarta: Perpustakaan Pusat Studi Keamanan dan Perdamaian UGM, 2002).
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta. 1997).
- Awal Isgiyanto. *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Ekserimental*. (Yogyakarta : Mitra Cendikia Press, 2009).
- Badolahhi Mustafa. *Materi Pokok Bahan Rujukan Umum*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994).
- Belling Siregar. *Pembinaan Koleksi Perpustakaan dan Pengetahuan Literature (Medan: Proyek Pembinaan Perpustakaan Sumatera Utara, 1999)*.
- Bilson Samamora. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Charles H Busha, and Stephen P. Harter. *Research Methods in Librarianship : techniques and Interpretation*. (New York: Academic Press, 1983)
- Daryanto. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. (Malang : Bina Cipta, 1985).
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. *Total (Quality Manajemen)*. (Yogyakarta: Andi Offset, 1995).
- Fandy Tjiptono. *Strategi pemasaran*. (Yogyakarta : Andi Offset, 2010).
- . *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi Offset, 1996).
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, 2006).
- Indriyo Gito Sudarmo dan I Nyoman Sudita. *Perilaku Keorganisasian*. (Yogyakarta : BPFE.2008).
- Inotji Hajatullah dan Paudah Djamilah. *Layanan Referensi* (Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunukasi Penelitian, 2000).
- Karmidi Martoadmojo. *Pelayanan Bahan Pustaka*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999).
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*.(Jakarta: Raja Grafindo).
- Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan*. (Yogyakarta: Gama Media, 2005).

- ". "Manajemen Strategis Perpustakaan". *Media Pustakawan*, 1998. Volume 8 Nomor 1.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta : Salemba Empat, 2006).
- Mathew Lee and Jacky Pow. "Information Accesing Behavior and Expectation of Quality: two factor affecting the satisfaction of users of clinical hospital information systems ", (*Journal of Information Science* 22, 1996).
- Mudjito. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1992).
- Nasrullah. *Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Labschool Kabayoran*, (Jakarta: Skripsi Program Sarjana Strata 1 Ilmu Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2010).
- Nurny Syam. *Kajian Pengembangan Layanan UPT Perpustakaan Ploklamator Bung Karno Kota Blitar; Ditinjau Dari Unsur-Unsur Layanan*, (Blitar: UPT Perpustakaan Ploklamator Bung Karno, 2008).
- Perpusnas RI. *Data Laporan Evaluasi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno per-November 2014*. (Blitar: UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, 2015).
- Perpusnas RI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008), h. 23.
- Peter Hernon and Altman Ellen. *Service Quality in Academic Library*, (New Jersey: Albecx Publishing Cooperation, 1995).
- Philip Kotler. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. (Jakarta : Intermedia, 1987).
- Philip Kotler & Keller, Kevin Lane. *Marketing management ; thirteenth edition*. (New Jersey : Pearson Prentice Hall, 2009).
- Rahayuningsih. *Pengelolaan perpustakaan*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006).
- Rhoni Rodin. (2011). *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup)*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Rizal Saiful Haq. *Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah* (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2006).
- Rossela. *Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*, (Jakarta: Skripsi Program Sarjana Strata 1 Ilmu Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2010).

- Saad Andalee and Simmonds, Patience L. *Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implication* (Pennsylvania State University, 1998).
- Saifudin Azwar. *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajara, 2010).
- Soeatminah. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawanan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992).
- Sri Purnomowati. *Penerapan ISO 11620-1998 Di Perpustakaan: Pengukuran Kepuasan Pemakai*, (Jakarta: Berita IPTEK, vol. 43 No. 2, 2002).
- Sri Rumani. *Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional* (Jakarta: Visi pustaka, 2008).
- Sudikin Mundir. *Metode Penelitian Membimbing dan Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian*. (Surabaya: Insane Cendekia, 2005).
- Sugiyono. *Metode penelitian administrasi : dilengkapi dengan metode R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008).
- Sulistyo-Basuki. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Universitas Terbuka. Depdikbud, 2010).
- . *Pengantar Ilmu Perpustakaan*.(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993).
- . *Teknik dan Jasa Dokumentasi*.(Jakarta: Gramedia Pustaka, , 1992).
- Stephen P Robbins. *Perilaku Organisasi* (Jakarta : Erlangga.2009)
- Sutarno NS. *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*, (Jakarta: Panta Rei, 2006).
- Taslimah Yusuf. *Manajemen Perpustakaan Umum*. (Jakarta: Universitas Terbuka. 1996).
- Vicky Coleman, et.al.. “ Toward TQM paradigm : using SerQual to measure library services quality”. (*College & Research Libraries*. 58 (3) May, 1997).
- White Marilyn Domas and Eileen G. Abels.. “Measuring Service Quality inspecial libraries : lessons from marketing”, (*Special Libraries*. 86 (1) Winter, 1990).
- Yuyu Yulia dan Janti G. Sujana, *Pengembangan Koleksi* (Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud, 1993).

[DataSet1] D:\THESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

Statistics

	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5
N					
Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.26	3.12	3.40	3.21	3.46
Median	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Std. Deviation	.630	.537	.492	.478	.501
Minimum	2	2	3	2	3
Maximum	4	4	4	4	4

Lampiran 4 : Uji Validitas Variabel

DataSet1] D:\THESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

Validitas Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X₁)

Correlations

	X1_1a	X1_2a	X1_3a	X1_4a	X1_5a	X1_6b	X1_7b	X1_8b	X1_TOT
X1_1a Pearson Correlation	1	.483**	.432**	.651**	.497**	.059	.483**	.371**	.734**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.561	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_2a Pearson Correlation	.483**	1	.291**	.469**	.349**	.214*	.366**	.310**	.643**
Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000	.033	.000	.002	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_3a Pearson Correlation	.432**	.291**	1	.445**	.553**	.202*	.401**	.489**	.698**
Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000	.044	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_4a Pearson Correlation	.651**	.469**	.445**	1	.598**	.159	.582**	.537**	.815**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.114	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_5a Pearson Correlation	.497**	.349**	.553**	.598**	1	.093	.484**	.736**	.791**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.359	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_6b Pearson Correlation	.059	.214*	.202*	.159	.093	1	.214*	.062	.351**
Sig. (2-tailed)	.561	.033	.044	.114	.359		.033	.537	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7b Pearson Correlation	.483**	.366**	.401**	.582**	.484**	.214*	1	.368**	.719**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.033		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8b Pearson Correlation	.371**	.310**	.489**	.537**	.736**	.062	.368**	1	.707**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.537	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_TOT Pearson Correlation	.734**	.643**	.698**	.815**	.791**	.351**	.719**	.707**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X2_17d	Pearson Correlation	.264**	.389**	.437**	.355**	.238*	.334**	.986**	.432**	.318**	.441**	.448**	.428**	.437**	.293**	.437**	.395**	1	.311**	.437**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.017	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_18d	Pearson Correlation	.653**	.376**	.500**	.593**	.605**	.295**	.281**	.450**	.281**	.508**	.497**	.316**	.500**	.479**	.500**	.263**	.311**	1	.527**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.005	.000	.005	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.008	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_19d	Pearson Correlation	.568**	.474**	.974**	.648**	.493**	.242*	.407**	.549**	.407**	.987**	.666**	.649**	.974**	.624**	.974**	.289**	.437**	.527**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_TOT	Pearson Correlation	.700**	.657**	.885**	.778**	.638**	.467**	.611**	.697**	.609**	.895**	.764**	.665**	.885**	.711**	.885**	.432**	.622**	.663**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4 : Uji Validitas Variabel

DataSet1] D:\THESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_TOT
Y_1	Pearson Correlation	1	.534	.574	.656	.674	.887
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	.534	1	.275	.491	.356	.682
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	.574	.275	1	.541	.557	.738
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	.656	.491	.541	1	.605	.827
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y_5	Pearson Correlation	.674	.356	.557	.605	1	.805
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y_TOT	Pearson Correlation	.887	.682	.738	.827	.805	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Variabel

DataSet1] D:\THESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	8

Variabel Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	19

Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	5

Lampiran 6 : Uji Normalitas

DataSet1] D:\THESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1_TOT	X2_TOT	Y_TOT
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24.73	58.50	16.45
	Std. Deviation	3.228	8.025	2.086
Most Extreme Differences	Absolute	.209	.075	.165
	Positive	.209	.075	.165
	Negative	-.097	-.075	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		.945	.753	.654
Asymp. Sig. (2-tailed)		.394	.623	.808

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Variabel Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X₁)

Case Processing Summary

		X1_TOT
Series or Sequence Length		100
Number of Missing Values in the Plot	User-Missing	0
	System-Missing	0

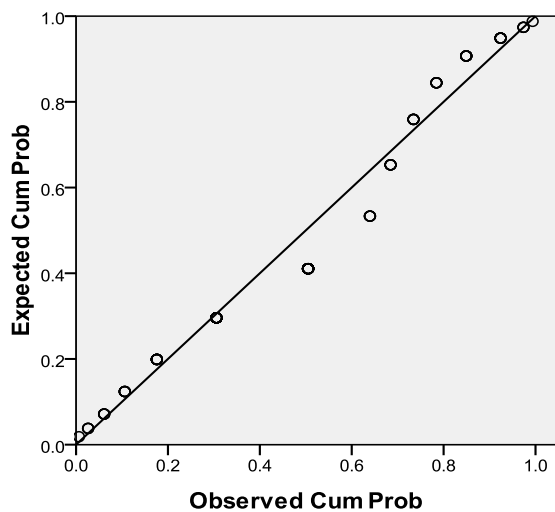
The cases are unweighted.

Estimated Distribution Parameters

		X1_TOT
Normal Distribution	Location	24.73
	Scale	3.228

The cases are unweighted.

Normal P-P Plot of Koleksi Referensi (X₁)



Variabel Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X₂)

Case Processing Summary

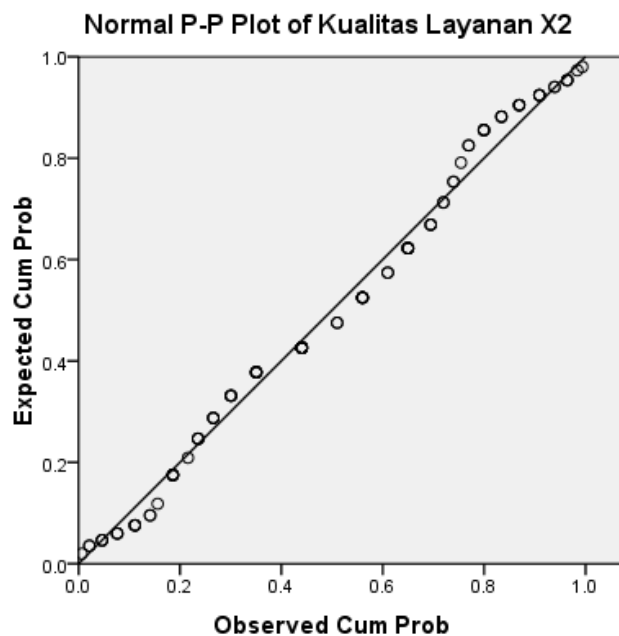
		X2_TOT
Series or Sequence Length		100
Number of Missing Values in the Plot	User-Missing	0
	System-Missing	0

The cases are unweighted.

Estimated Distribution Parameters

		X2_TOT
Normal Distribution	Location	58.50
	Scale	8.025

The cases are unweighted.



Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

Case Processing Summary

		Y_TOT
Series or Sequence Length		100
Number of Missing Values in the Plot	User-Missing	0
	System-Missing	0

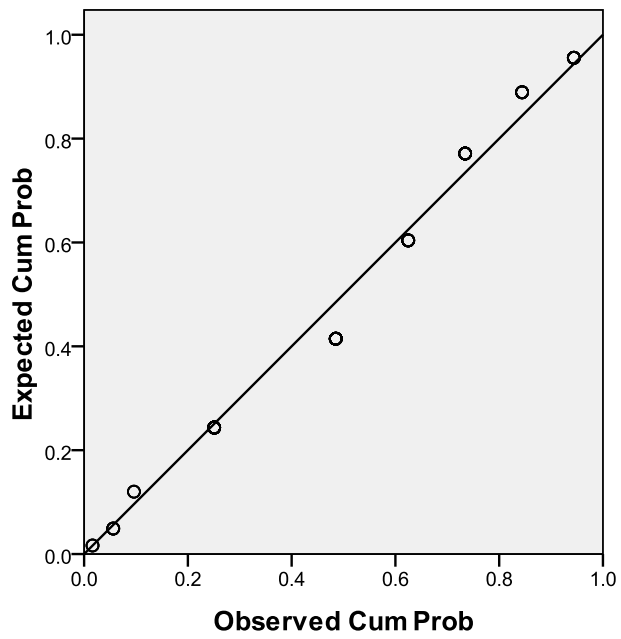
The cases are unweighted.

Estimated Distribution Parameters

		Y_TOT
Normal Distribution	Location	16.45
	Scale	2.086

The cases are unweighted.

Normal P-P Plot of Kepuasan Pemustaka (Y)



Lampiran 7 : Uji Linieritas

DataSet1] D:\THESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y_TOT * X1_TOT	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
Y_TOT * X2_TOT	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Kepuasan Pemustaka (Y) * Koleksi Referensi (X₁)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_TOT * X1_TOT	Between Groups	(Combined)	343.417	14	24.530	23.875	.000
		Linearity	321.746	1	321.746	313.152	.000
		Deviation from Linearity	21.671	13	1.667	1.622	.095
	Within Groups		87.333	85	1.027		
	Total		430.750	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y_TOT * X1_TOT	.864	.747	.893	.797

Kepuasan Pemustaka (Y) * Kualitas Layanan Referensi (X₂)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_TOT * X2_TOT	Between Groups	(Combined)	383.417	30	12.781	18.631	.000
		Linearity	352.706	1	352.706	514.156	.000
		Deviation from Linearity	30.711	29	1.059	1.544	.072
	Within Groups		47.333	69	.686		
	Total		430.750	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y_TOT * X2_TOT	.905	.819	.943	.890

Lampiran 8 : Uji Korelasi

DataSet1] D:\THEESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

1. Uji Korelasi Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X₁) dengan Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X₂)
2. Uji Korelasi Persepsi Pemustaka Pada Koleksi Referensi (X₁) dengan Kepuasan Pemustaka (Y)
3. Uji Korelasi Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Referensi (X₂) dengan Kepuasan Pemustaka (Y)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1_TOT	24.73	3.228	100
X2_TOT	58.50	8.025	100
Y_TOT	16.45	2.086	100

Correlations

		X1_TOT	X2_TOT	Y_TOT
X1_TOT	Pearson Correlation	1	.867**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	1031.710	2222.500	576.150
	Covariance	10.421	22.449	5.820
	N	100	100	100
X2_TOT	Pearson Correlation	.867**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	Sum of Squares and Cross-products	2222.500	6375.000	1499.500
	Covariance	22.449	64.394	15.146
	N	100	100	100
Y_TOT	Pearson Correlation	.864**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	576.150	1499.500	430.750
	Covariance	5.820	15.146	4.351
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9 : Uji Regresi Berganda

DataSet1] D:\THESIS\Pak Hendrik\DataBase FIX.sav

**Uji Regresi Koleksi Referensi (X1) dan Kualitas Layanan Referensi (X2)
dengan Kepuasan Pemustaka (Y)**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.845	.841	.831

a. Predictors: (Constant), X2_TOT, X1_TOT

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363.799	2	181.900	263.542	.000 ^a
	Residual	66.951	97	.690		
	Total	430.750	99			

a. Predictors: (Constant), X2_TOT, X1_TOT

b. Dependent Variable: Y_TOT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.789	.654		2.735	.007
	X1_TOT	.208	.052	.322	4.009	.000
	X2_TOT	.163	.021	.626	7.806	.000

a. Dependent Variable: Y_TOT