

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SMAN 1 YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan  
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Disusun oleh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**Apriyani**  
NIM 07140049  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2011**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Apriyani  
NIM : 07140049  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta ” adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Yogyakarta, Mei 2011

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Penulis



Apriyani

NIM. 07140049

**Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.**  
**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan**  
**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Saudari Apriyani

Kapada Yth,  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Setelah membaca, mengkoreksi, dan menyerahkan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari

Nama : Apriyani  
NIM : 07140049  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu perpustakaan fakultas adab dan ilmu budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Yogyakarta, Mei 2011  
Pembimbing

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.  
NIP. 19710907 1998031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949  
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: [adabuin-suka.ac.id](mailto:adabuin-suka.ac.id)

## PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 917 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

### PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SMAN 1 YOGYAKARTA

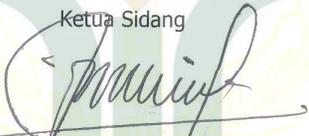
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Apriyani  
NIM : 07140049  
Telah dimunaqasyahkan pada : 27 Mei 2011  
Nilai Munaqasyah : A-

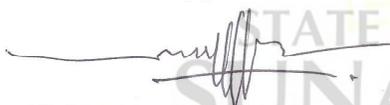
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

#### TIM MUNAQASYAH :

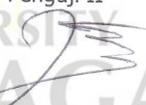
Ketua Sidang

  
Anis Masruri, S.Ag., S.I.P., M.Si.  
NIP.19710907 199803 1 003

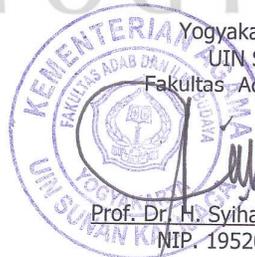
Penguji I

  
Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., S.I.P., M.Si.  
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji II

  
Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
NIP.19630128 199403 1 001

Yogyakarta, 20 Juni 2011  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEKAN  
  
Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.  
NIP. 19520921 198403 1 001



## MOTTO

*Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik  
untuk hari tua  
(Aristoteles)*

*Berusaha dan berdo'a dengan sungguh-sungguh, sehingga  
segala apa yang telah kita ucapkan berakhir dan berwujud  
nyata*

*Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan  
(Herodotus)*

*Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah  
(Lessing)*

SATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## Persembahan

*Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:  
Almamaterku tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
(Fakultas Adab dan Ilmu Budaya)  
Kedua orang tuaku, kakakku dan adik-adikku tersayang yang  
selalu mendo'akan, memberi kasih sayang yang tak pernah habis serta  
motivasi yang membuat penulis semangat  
Habibi Qelby yang selalu menemani, mengisi hari-hari penulis,  
memberikan kesejukan dan senyuman yang membuahkan optimisme  
pada penulis untuk terus maju menapaki jalan hidup ini*



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, rasa syukur yang mendalam atas keleluasaan nikmat yang diberikan oleh Allah SWT kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta” ini dapat selesai dengan baik.

Skripsi ini tentu tidak akan dapat terselesaikan sesuai dengan harapan tanpa bantuan, bimbingan, saran, kritik, serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studinya di kampus tercinta ini.
2. Bapak Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan yang selalu memberikan dorongan untuk segera menyelesaikan proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Anis Masruri S.Ag., SIP., M.Si. selaku Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing skripsi yang telah dengan ikhlas meluangkan waktu disela-sela kesibukannya membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si. selaku tim penguji 1 dalam sidang munaqosah penulis, penulis haturkan terimakasih atas arahan dan masukannya untuk perbaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Djazim Rohmadi M.Si. selaku tim penguji II dalam sidang munaqosah penulis, penulis haturkan terimakasih atas arahan dan masukannya untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak Zamroni M.Pd.I, selaku Kepala SMAN 1 Yogyakarta beserta jajaran pengurus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.
8. Bapak Arsidi SIP, selaku Kepala Perpustakaan dan para pengelola perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis mulai dari awal hingga akhir penelitian.
9. Rama dan Mamaku tersayang, yang selalu menjadi sumber motivasi dan senantiasa memberikan kesejukan kasih melalui upaya dan do'a.
10. Kakakku tersayang yang telah mengajarkan kepada penulis tentang makna *“Hidup untuk ilmu pengetahuan dan pengetahuan untuk hidup”*. Terimakasih atas semuanya. Dan adik-adikku yang telah memotivasi dan selalu memberikan spirit, semoga kita bisa selalu bersatu dan tetap menjadi keluarga yang harmonis.
11. Habibi Qolby yang selalu berusaha memahami penulis selama ini, terimakasih atas segala perhatian, dukungan, dan bantuan yang diberikan sepenuhnya kepada penulis, serta terimakasih telah meluangkan segala waktu

untuk mendengar keluh kesah dan tangis penulis dalam proses penyusunan skripsi.

12. Teman-teman kost Jelita, mba Niswa, mba Mey, Titin, Nurul, Ayu, Siti, dan Rahma, terimakasih atas *support* dan kebersamaannya.
13. Sahabat-sahabatku Tami, Ratna, Yuni, Puspa, Kiki, Zulfa, Rahima dan Fifi, terimakasih atas kebersamaannya di Yogyakarta. Dan seluruh teman-teman IPI A&B angkatan 2007 terimakasih atas motivasi dan kebersamaannya.
14. Buat vinny, terimakasih telah membantu penulis menganalisis data.
15. Sahabatku Titik dan Rita, yang datang disaat keterasingan penulis. Datang dengan cara pandang yang berbeda, bersatu dalam suatu ideologi “*Hidup adalah perjuangan melawan lupa*”. Terimakasih atas persahabatannya, baik dalam keadaan suka maupun duka selama di Yogyakarta. *Thanks’s and good luck for you all.*
16. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, tiada kata yang dapat penulis berikan selain ucapan terimakasih, serta do’a tulus semoga kita senantiasa berada di jalan-Nya.

Terakhir, dalam ketertatihan pikiran dan kerapuhan emosi, ada banyak hal yang tidak tersentuh dan tergapai dalam lembaran-lembaran ini. Kepada mereka penulis minta maaf dan mengucapkan terimakasih. Semoga semuanya mendapat balasan yang setimpal di dunia dan akhirat. Amin.

Mungkin tulisan ini tidak hanya berujung pada ruang munaqosah saja, adanya saran, nasehat, atau kritik dari pembaca merupakan sebuah perjalanan dan

catatan tersendiri bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan semua ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin

Yogyakarta, Mei 2011

Penulis

Apriyani  
07140049



# **PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SMAN I YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Apriyani  
07140049

## **INTISARI**

Penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta menurut pemustaka, untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Yogyakarta dan untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket sebagai metode utama, observasi, dokumentasi dan wawancara sebagai metode pelengkap. Variabel yang digunakan adalah variabel independen (pelayanan perpustakaan) dan variabel dependen (kepuasan pemustaka). Pengambilan sampel secara *Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Analisis data menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan data diolah dengan menggunakan *SPSS version 17 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Yogyakarta termasuk kategori baik terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,115. Sedangkan untuk kepuasan pemustaka termasuk dalam kategori tinggi terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,152. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil koefisien korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,571 dimana  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikan 5%  $r$  tabel sebesar 0,1754 dan pada taraf signifikan 1%  $r$  tabel sebesar 0,2084. Nilai koefisien korelasi bernilai sedang atau cukup berarti semakin baik koefisien pelayanan perpustakaan maka semakin tinggi kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan untuk meningkatkan maupun mempertahankan kepuasan pemustaka dari segi pelayanan maupun faktor lain diantaranya fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan.

Kata kunci: Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian .....	6
1.4 Hipotesis Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1 Tinjauan pustaka .....	10
2.2 Landasan teori .....	13
2.2.1 Pengertian Pengaruh .....	13
2.2.2 Pelayanan Perpustakaan .....	13
2.2.2.1 Sistem pelayanan perpustakaan .....	16
2.2.2.2 Jenis pelayanan perpustakaan .....	18
2.2.2.3 Tujuan pelayanan perpustakaan .....	23
2.2.2.4 Standar pelayanan perpustakaan .....	23
2.2.3 Kepuasan pemustaka .....	26
2.2.3.1 Teori dan model kepuasan pemustaka .....	28

2.2.3.2 Strategi kepuasan pemustaka.....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1 Pendekatan penelitian .....	40
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
3.3 Subjek dan objek penelitian .....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.5 Variabel Penelitian.....	43
3.6 Metode Pengumpulan data.....	45
3.7 Metode Analisis Data .....	47
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
3.7.1.1 Uji Validitas .....	48
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.7.2 Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	58
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.....	58
4.1.1 Sejarah Singkat.....	58
4.1.2 Visi dan Misi.....	60
4.1.3 Program Pengembangan .....	61
4.1.4 Pelayanan Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.....	63
4.1.5 Fasilitas Perpustakaan .....	64
4.1.6 Struktur Organisasi.....	66
4.1.7 Sumber Daya Manusia.....	67
4.1.8 Jam Pelayanan Perpustakaan .....	68
4.1.9 Keanggotaan .....	68
4.1.10 Standar Operasional Prosedur Pelayanan di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.....	69
4.2 Hasil Analisis Data Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepuasan Pemustaka Di SMAN 1 Yogyakarta.....	75

4.2.1	Pertanyaan tentang pelayanan perpustakaan (X) .....	75
4.2.1.1	Indikator prosedur pelayanan.....	75
4.2.1.2	Indikator waktu pelayanan.....	80
4.2.1.3	Indikator biaya pelayanan.....	84
4.2.1.4	Indikator produk pelayanan .....	89
4.2.1.5	Indikator sarana dan prasarana.....	94
4.2.1.6	Indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan .....	98
4.2.2	Pernyataan tentang kepuasan pemustaka (Y) .....	104
4.2.2.1	Indikator bukti langsung .....	104
4.2.2.2	Indikator daya tanggap .....	111
4.2.2.3	Indikator kehandalan .....	116
4.2.2.4	Indikator jaminan .....	121
4.2.2.5	Indikator perhatian .....	125
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>136</b>
5.1	Simpulan.....	136
5.2	Saran.....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>143</b>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 2. Hasil Olah Data Variabel Pelayanan Perpustakaan.....	50
Tabel 3. Hasil Olah Data Variabel Kepuasan Pemustaka .....	51
Tabel 4. Hasil uji validitas variabel pelayanan perpustakaan (X) dan Variabel kepuasan pemustaka (Y) .....	53
Tabel 5. Korelasi <i>Product Moment</i> .....	57
Tabel 6. Prosedur persyaratan menjadi anggota tidak berbelit-belit .....	75
Tabel 7. Prosedur peminjaman tidak berbelit-belit.....	76
Tabel 8. Prosedur pengembalian tidak berbelit-belit .....	77
Tabel 9. Prosedur pemesanan buku yang sedang dalam pinjaman pemustaka lain prosesnya mudah dan cepat.....	78
Tabel 10. Jawaban Responden Terhadap Indikator Prosedur Pelayanan .....	79
Tabel 11. Pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah cepat .....	80
Tabel 12. Kepastian jam layanan diinformasikan dengan jelas oleh pihak perpustakaan .....	81
Tabel 13. Waktu peminjaman koleksi selama 1 minggu sudah cukup.....	82
Tabel 14. Jawaban Responden Terhadap Indikator Waktu Pelayanan.....	83
Tabel 15. Ketentuan denda Rp 200/hari/buku sudah sesuai.....	84
Tabel 16. Ketentuan sanksi denda tidak memberatkan pemustaka .....	85
Tabel 17. Rincian biaya diberikan/diinformasikan dengan jelas.....	86

Tabel 18. Bukti catatan denda sudah jelas .....	87
Tabel 19. Jawaban Responden Terhadap Indikator Biaya Pelayanan.....	88
Tabel 20. Koleksi tertata rapi sehingga memudahkan dalam pencarian koleksi .....	89
Tabel 21. Jumlah pustakawan sudah memadai.....	90
Tabel 22. Penampilan pustakawan dan cara berpakaian rapi.....	91
Tabel 23. Pustakawan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status .....	92
Tabel 24. Jawaban Responden Terhadap Indikator Produk Pelayanan.....	93
Tabel 25. Sarana pendukung yang disediakan di perpustakaan sudah lengkap .....	94
Tabel 26. Sarana temu kembali (OPAC) informasi cukup efektif.....	95
Tabel 27. Koleksi yang disediakan sesuai harapan.....	96
Tabel 28. Jawaban Responden Terhadap Indikator sarana dan prasarana .....	97
Tabel 29. Pustakawan mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi yang dibutuhkan dengan cepat.....	98
Tabel 30. Pustakawan mempunyai kemampuan dalam mengolah dan menyajikan informasi.....	99
Tabel 31. Pustakawan selalu ramah dalam memberikan pelayanan.....	100
Tabel 32. Jawaban Responden Terhadap Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	101

Tabel 33. Jawaban Responden Terhadap Variabel	
Pelayanan Perpustakaan (X) .....	102
Tabel 34. Letak gedung perpustakaan terjangkau dengan mudah.....	104
Tabel 35. Perpustakaan memiliki fasilitas katalog dan OPAC	
yang dapat membantu dalam penelusuran koleksi dengan cepat ....	105
Tabel 36. Pustakawan terampil dalam melakukan pekerjaannya .....	106
Tabel 37. Tata ruang di perpustakaan memberikan rasa nyaman	
ketika berada di perpustakaan.....	107
Tabel 38. Penerangan lampu di ruangan koleksi memberikan keleluasan dalam mencari koleksi.....	108
Tabel 39. Jawaban responden Terhadap Indikator Bukti langsung.....	110
Tabel 40. Kemampuan Pustakawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari Pemustaka.....	111
Tabel 41. Pustakawan mengutamakan kepentingan pemustaka yang membutuhkan bantuan .....	112
Tabel 42. Pustakawan selalu siap dalam memenuhi permintaan pemustaka ...	113
Tabel 43. Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dengan jelas, tepat dan mudah dipercaya ....	114
Tabel 44. Jawaban responden Terhadap Indikator Daya Tanggap.....	115
Tabel 45. Penataan koleksi sesuai dengan nomor kelas yang ada di katalog maupun OPAC.....	116
Tabel 46. Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan	

yang dijanjikan dengan segera, cepat dan memuaskan.....	117
Tabel 47. Pustakawan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang timbul.....	118
Tabel 48. Jawaban responden terhadap indikator kehandalan .....	120
Tabel 49. Pustakawan dengan sabar dalam membantu mencari koleksi....	121
Tabel 50. Kemampuan pustakawan dalam penguasaan bahan pustaka baik jenis maupun letaknya sudah baik.....	122
Tabel 51. Komunikasi pustakawan sudah efektif dengan pemustaka.....	123
Tabel 52. Jawaban responden terhadap indikator jaminan .....	124
Tabel 53. Pustakawan selalu memberikan perhatian penuh pada setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan.....	125
Tabel 54. Ekspresi yang menyenangkan terlihat di wajah pustakawan saat memberikan pelayanan.....	126
Tabel 55. Perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan .....	127
Tabel 56. Pustakawan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah .....	128
Tabel 57. Jawaban responden terhadap indikator perhatian .....	129
Tabel 58. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka (Y) .....	130
Tabel 59. <i>Correlations</i> .....	134

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Makro Perpustakaan SMA Negeri 1 Yogyakarta .....	66
Gambar 2. Struktur Organisasi Mikro Perpustakaan SMA Negeri 1 Yogyakarta .....	67
Gambar 3. Bagan alir peminjaman buku perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta .....	70
Gambar 4. Bagan alir pengembalian buku perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta .....	73
Gambar 5. Bagan alir pengkatalogan buku perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta .....	74
Gambar 6. Bagan nilai rata-rata indikator variabel pelayanan perpustakaan.....	103
Gambar 7. Bagan nilai rata-rata indikator variabel kepuasan pemustaka.....	131
Gambar 8. Bagan Nilai Rata-rata Pelayanan Perpustakaan (X) dan Kepuasan Pemustaka (Y) .....	133

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	143
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Kuesioner Penelitian 91 Responden .....	150
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Penelitian 91 Responden .....	158
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Pelayanan Perpustakaan <i>Correlation</i> .....	166
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Pelayanan Perpustakaan <i>Reliability</i> .....	168
Lampiran 6. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka <i>Correlation</i> .....	169
Lampiran 7. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka <i>Reliability</i> .....	171
Lampiran 8. <i>Correlation</i> .....	173
Lampiran 9. Tabel Korelasi Pearson Product Moment pada $\alpha$ 5% .....	174
Lampiran 11. Penetapan Pembimbing .....	175
Lampiran 12. Surat Ijin dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	176
Lampiran 13. Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian.....	177
Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup .....	178

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	143
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Kuesioner Penelitian 91 Responden .....	150
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Penelitian 91 Responden .....	158
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Pelayanan Perpustakaan <i>Correlation</i> .....	166
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Pelayanan Perpustakaan <i>Reliability</i> .....	168
Lampiran 6. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka <i>Correlation</i> .....	169
Lampiran 7. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka <i>Reliability</i> .....	171
Lampiran 8. <i>Correlation</i> .....	173
Lampiran 9. Tabel Korelasi Pearson Product Moment pada $\alpha$ 5% .....	174
Lampiran 11. Penetapan Pembimbing .....	175
Lampiran 12. Surat Ijin dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	176
Lampiran 13. Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian.....	177
Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup .....	178

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan organisasi di bidang jasa yang bergerak dalam usaha peningkatan penggunaan akan informasi. Selain itu perpustakaan diartikan sebagai sebuah ruangan yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang dibaca bukan untuk dijualbelikan (Sulistyo-Basuki, 1991:3).

Perpustakaan sebagai salah satu penyedia informasi tidak bisa tinggal diam dengan berbagai macam perubahan dan perkembangan yang ada, akan tetapi dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan informasi dengan memperbaharui koleksinya sesuai tingkat perkembangan jaman serta kebutuhan pemustaka dan juga meningkatkan pelayanannya dengan menyediakan koleksi, baik jenis maupun bentuknya seperti koleksi cetak, non cetak, elektronik dan lain-lain (Harmoko, 2010:1).

Persaingan yang begitu ketat diberbagai bidang pelayanan perpustakaan membuat pustakawan yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi pemustakanya terutama yang berhubungan langsung dengan masalah pelayanan (Supriyono, 2001:14). Menurut Markel dalam Handayani (2004:304) perpustakaan berorientasi kepada pemustaka akan selalu membuat produk yang *up to date*, sumber

daya manusia yang professional, serta memberikan pelayanan yang baik untuk pemustakanya. Dengan demikian, perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai tempat penyimpanan buku dan memberikan pelayanan peminjaman buku, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kualitas pelayanan yang diterima pemustaka mempengaruhi loyalitas dan perilaku pemustaka di waktu yang akan datang. Haryono (1998:24), menyatakan bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pemustaka, karena semakin baik pelayanannya maka semakin tinggi penghargaan yang diterima perpustakaan.

Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta sampai saat ini memiliki koleksi sekitar 5511 judul dan 9351 eksemplar. Jumlah pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan berjumlah sekitar 972 siswa. Adapun rata-rata pengunjung setiap hari sekitar 200 siswa. Sistem pelayanan yang digunakan adalah sistem terbuka dengan fasilitas pelayanan yang disediakan antara lain: (1) Pelayanan referensi, (2) Pelayanan sirkulasi, (3) Pelayanan penelusuran informasi, (4) Pelayanan internet, (5) Pelayanan bimbingan pemakai.

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan pemustaka karena sebuah perpustakaan dapat dikatakan berhasil

apabila perpustakaan tersebut dalam memberikan pelayanan mengutamakan kepentingan pemustaka dengan menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pelayanan yang berkualitas berdampak pada pemenuhan kepuasan pemustaka yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan perpustakaan.

Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pemustakanya. Perpustakaan sebagai penyedia informasi perlu mengetahui kepuasan pemustakanya. Perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas, jika perpustakaan tersebut memiliki beberapa kriteria antara lain: (1) koleksi yang relevan, aktual dan akurat, (2) tenaga yang berkualitas dan professional, (3) sistem pelayanan yang cepat, (4) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Serta perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustakanya dan keberhasilan menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut dikelola oleh orang yang memiliki kemampuan manajemen yang baik serta pemustaka merasa puas terhadap layanannya (Riyanto, 2004:16).

Setiap pemustaka mempunyai harapan tertentu terhadap jasa yang digunakan dan kepuasan itulah yang diharapkan. Untuk itulah sebagai lembaga penyedia jasa, perpustakaan harus meningkatkan kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan ditentukan oleh pemustaka. Sudah saatnya perpustakaan berani merubah orientasi program ke orientasi pemakai (*costumer oriented*) yaitu pada kepuasan pemustaka.

Selanjutnya Usmara menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon dari jasa yang digunakan, bagaimana pemustaka merasakan nilai yang diterima dari perpustakaan (2003:126). Masih menurut pendapat Usmara bahwa kepuasan adalah perasaan positif dan negatif pemustaka mengenai nilai yang diterima sebagai akibat dari penggunaan jasa perpustakaan.

Perpustakaan SMAN I Yogyakarta telah melakukan upaya-upaya dalam pengembangan pelayanan antara lain: (a) Penerapan sistem otomasi (b) Peningkatan sumberdaya manusia (c) melakukan promosi perpustakaan (d) Bimbingan pemakai bagi pemustaka (e) penyediaan koleksi. Kepuasan pemustaka merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Adapun faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pemustaka dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, cepat, mudah, dan memuaskan.

Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta telah berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka dengan memenuhi kebutuhan pemustakanya. Namun demikian, meskipun telah dilakukan upaya-upaya oleh perpustakaan masih terdapat keluhan-keluhan dari pemustaka antara lain terkait proses transaksi peminjaman dan pengembalian yang masih menggunakan sistem manual yang mengakibatkan lambatnya proses transaksi, koleksi yang tersedia belum memenuhi kebutuhan pemustaka, berkaitan dengan masalah penataan koleksi, pustakawan sering tidak cermat dalam mengembalikan buku-buku ke rak, sehingga letak buku-buku tidak sesuai dengan nomor panggilnya. Hal tersebut menyulitkan pemustaka dalam

menemukan koleksi yang dibutuhkan. Selain itu sikap pustakawan yang kurang responsif, masa peminjaman satu minggu dan ditambah perpanjangan peminjaman satu minggu lagi yang dirasakan pemustaka sangat pendek (Sumber: wawancara pada tanggal 20 februari 2011).

Untuk mengetahui bagaimana sebenarnya pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam memberikan kepuasan pemustakanya, maka penulis ingin meneliti lebih dalam dengan judul penelitian adalah “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta. Alasan pemilihan judul adalah ingin mengetahui bagaimana sebenarnya pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta dalam memberikan kepuasan pemustakanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta menurut pemustaka?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta?
3. Adakah pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta menurut pemustaka.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan bagi perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta dalam menentukan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan.
2. Pustakawan bagian pelayanan, sebagai kontribusi tentang pentingnya pengembangan jasa berdasarkan kualitas pelayanan.
3. Peneliti, sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya.

#### 1.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Arikunto (2002:64) secara bahasa hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti di bawah, *thesa* yang artinya kebenaran. Jadi hipotesis yang kemudian cara menuliskan disesuaikan dengan Ejaan Bahasa Indonesia menjadi hipotesa, dan berkembang menjadi hipotesis. Hipotesis adalah prinsip yang logis dan dapat diterima secara rasional tanpa mempercayainya sebagai kebenaran sebelum diuji atau (*dites*) atau disesuaikan dengan fakta-fakta atau kenyataan yang mendukung atau menolak kebenarannya (Nawawi, 1995:153). Sedangkan menurut Sugiyono (2004:156) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Terdapat dua macam hipotesis, yaitu hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Hipotesis penelitian adalah hipotesis yang dibuat atau digunakan dalam suatu penelitian. Sedangkan hipotesis statistik adalah hipotesis yang dibuat atau digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hipotesis penelitian ini, dalam hipotesis statistik akan menjadi hipotesis alternative atau hipotesis kerja ( $H_1$  atau  $H_a$ ). (Hasan, 2006:34).

Hipotesis penelitian yang dikemukakan berdasarkan rumusan permasalahan di atas adalah sebagai berikut:

“ Ada Ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta”

Sedangkan hipotesis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: “Ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta”.

Ho: “Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta”.

Hipotesis di atas diambil dengan alasan karena pelayanan perpustakaan itu bisa bersifat positif atau negatif, tergantung pada kepuasan pemustaka.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat jelas kerangka skripsi yang diajukan. Laporan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan yang meliputi latarbelakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

Bab kedua, menguraikan tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka memuat beberapa hasil penelitian yang relevan. Sedangkan landasan teori berisi teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang meliputi pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data yang terdiri dari pengujian instrument penelitian, uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis data.

Bab keempat, terdiri dari dua bagian. Pertama, gambaran umum, berisi tentang deskripsi objek yang diteliti yaitu SMAN 1 Yogyakarta. Kedua, pembahasan yaitu pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.

Bab kelima, penutup yang terdiri dari dua bagian yaitu simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data tentang “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta”, maka penulis dapat menarik atau menyajikan beberapa simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan perpustakaan menurut pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta sudah baik. Hasil tersebut terlihat berdasarkan nilai hasil analisis keseluruhan data yang dapat diketahui nilai *Grand Mean* yaitu sebesar 3,115, dilihat dari skala interval maka dengan hasil tersebut diketahui pelayanan perpustakaan di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta termasuk kategori baik.
2. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta sudah tinggi. Hasil tersebut terlihat berdasarkan nilai hasil analisis keseluruhan data yang dapat diketahui nilai *Grand Mean* yaitu untuk kepuasan pemustaka sebesar 3,152, dilihat dari skala interval maka dengan hasil tersebut diketahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta termasuk kategori tinggi.

3. Berdasarkan analisis tentang pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta, dengan menggunakan analisis korelasi Product Moment diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,571, dengan taraf  $r$  tabel pada taraf signifikan 5% sebesar 0,1754 dan pada taraf signifikan 1% sebesar 0,2084. Dengan demikian nilai koefisien korelasi sebesar 0,571 lebih besar baik dari taraf signifikan 5% atau 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak sedangkan hipotesis ( $H_a$ ) diterima, yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,571 termasuk ke dalam kategori 0,40-0,70 yang interpretasinya yaitu antara variabel X (pelayanan perpustakaan) dan variabel Y (kepuasan pemustaka) terdapat korelasi sedang atau cukup. Hal ini menandakan bahwa pelayanan perpustakaan memang ada pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Yogyakarta.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan analisis penulis menyampaikan saran yang kiranya perlu ditindak lanjuti antara lain sebagai berikut:

1. Perpustakaan perlu menambah jumlah pustakawan
2. Perpustakaan perlu menambah koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka
3. Pustakawan harus terus berusaha memberikan pelayanan perpustakaan yang ramah kepada pemustaka

4. Perpustakaan perlu menambah lampu penerangan agar pemustaka leluasa dalam mencari koleksi
5. Pustakawan harus terus berusaha lebih mengutamakan kepentingan pemustaka
6. Pustakawan harus meningkatkan komunikasi yang efektif dengan pemustaka
7. Pustakawan harus mampu memberikan perhatian penuh kepada setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. [t.t]. “Menuju Kepuasan Pemustaka (*toward library user’s satisfaction*)”. Dalam <http://palimpresst.fisip.unair.ac.id/images/pdf/acmad.pdf>. diunduh pada tanggal 09 Maret 2011, pukul 10.50.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi V Jakarta : Rineka Cipta.
- 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmono, 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo, Anggota IKAPI.
- Evan, G.E. 1992. *Developing Library and Information Center Collections. 4 th ed.* Colorado: Libraries Unlimited.
- Hadi, Sutrisno. 1983. *Metodologi Research 1,2,3*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi.
- 1992. *Metodologi Research*. Jilid II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasan, M. Iqbal. 2006. *Pokok-Pokok Materi Statistik dan Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 2005. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handayani, Rini. “Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Sosiosains* 17 (2), April 2004.
- Haryono. T. 1998. *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*. Yogyakarta: BPFE UI.
- Harmoko, Sapto. 2010. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Yogyakarta” (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Junadi, Purnawan. 1995. *Pengantar Analisis Data*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lasa Hs. 1999. *Pedoman Perpustakaan Madrasah*. Yogyakarta: Forum Kajian Budaya dan Agama.
- , 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- , 1994. *Petunjuk Praktis Pengelolaan Perpustakaan Masjid dan Lembaga Islamiyah*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- , 2001. *Naskah Leksikon Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: (t.p).
- , 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- , 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Mantra, Ida Bagoes. 1995. *Langkah-langkah Penelitian Survey*. Yogyakarta: S2 Studi Kependudukan Program Sarjana UGM.
- Marnodi, Sri, 1980. *Referensi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Pusdiklat IKIP Yogyakarta.
- Mudrajat, Kuncoro. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPD AM YKPN.
- Masruri, Anis. 2004. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan. Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Volume 1. Nomor 2, Hlm 5.
- Mudhofir, 1992. *Prinsip-Prinsip Belajar Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Cet 7. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Poerdarminto. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Puspitasari, Ida. 2008. “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Kolose St. Ignatius Yogyakarta” (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Qalyubi, Syhabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Perpustakaan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, Agus dkk. “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta”. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume II Nomor I. 2004.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudijono, Anas. 2008. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- , 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Cet. Ke II. Bandung: Alfabeta.
- , 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta IKAPI.
- Suryabrata, Sumadi. 1993. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Radja Grafindo Persada.
- , 1989. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Sutarno NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sulistyo-Basuki.1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia.
- 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sukandarrumidi. 2000. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pres.
- Sumardji, 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Supriyono. “Upaya Peningkatan Jasa Layanan Perpustakaan dengan Teknologi Informasi.” *Media Informasi* Vol. XII. No. 8. Th. 2001.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*”. Jakarta: Andi.
- 1995. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Cet 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- 2000. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi.
- 2003. *Total Quality Management (TQM)*.Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaeni dan Purnomo Setyadi Akbar. 1996. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Umar,Husein.2007. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Walizer, Michael H. Paul I. Winenir. Alih Bahasa (Arief Sukadi dan Said Hatagaol).1993. *Metodologi dan Analisis Penelitian Mencari Hubungan*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Wirartha, I Made.2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: ANDI