

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC DENGAN
METODE EUCS DAN SERVQUAL (STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN
SMK PENERBANGAN AAG ADISUTJIPTO YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Diah Kumalasari

19101040060

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1500/Un.02/DA/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC DENGAN METODE EUCS DAN SERVQUAL (STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN SMK PENERBANGAN AAG ADISUTJIPTO YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DIAH KUMALASARI
Nomor Induk Mahasiswa : 19101040060
Telah diujikan pada : Rabu, 09 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Siti Rohaya, S.Ag. MT.
SIGNED

Valid ID: 8866f9a67146



Penguji I
Puji Lestari, M.Kom
SIGNED

Valid ID: 64e596e0179d



Penguji II
Khairunnisa Erika Sari, M.IP.
SIGNED

Valid ID: 66c70d116d49



Yogyakarta, 09 Agustus 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 61e3d64c19d1

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Kumalasari
NIM : 19101040060
Tempat, tanggal lahir : Sleman, 9 September 2001
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 3 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Diah Kumalasari

NIM. 19101040060

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Lamp : Satu eksemplar

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Diah Kumalasari

NIM : 19101040060

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode EUCS Dan SERVQUAL (Studi Kasus: Perpustakaan SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta)

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam munaqosyah. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Agustus 2023

Pembimbing,



Siti Rohaya, S.Ag., MT

NIP 19790622 200604 2 003

MOTTO

Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulit kita, karena yang ingin mereka tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walau gak ada yang tepuk tangan. Kelak di masa depan kita akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap semangat berjuang.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Diri saya sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga besar terutama ibunda tercinta penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan semangat kepada penulis.
3. Mas Bagus Nurfaizi, S.E. yang sudah memberikan semangat dan motivasi untuk penulisan skripsi ini.
4. Ibu Siti Rohaya S.Ag., MT selaku dosen pembimbing yang sudah berbaik hati untuk waktu, kesabaran, dan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC (*Online Public Access Catalogue*) di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta, dengan responden sebanyak 81 siswa. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu karena dalam penelitian ini hanya ada satu titik perhatian yaitu tentang kepuasan pengguna OPAC dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *Service Quality* (*ServQual*) di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta. Pengukuran kepuasan berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *Service Quality* (*ServQual*) yang terdiri dari beberapa instrumen diantaranya isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu, keandalan, jaminan, dan empati. Analisis data menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OPAC di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta dengan sub variabel isi sebesar 2,80 tergolong baik, sub variabel akurasi sebesar 2,54 tergolong baik, sub variabel bentuk sebesar 2,67 tergolong baik, sub variabel kemudahan sebesar 2,82 tergolong baik, sub variabel ketepatan waktu sebesar 2,96 tergolong baik, sub variabel keandalan sebesar 2,86 tergolong baik, sub variabel jaminan sebesar 2,97 tergolong baik, dan sub variabel empati sebesar 2,94 tergolong baik. Saran dari peneliti adalah pustakawan harus lebih memperhatikan keakuratan informasi yang ditampilkan oleh OPAC dan tampilan pada OPAC diubah supaya lebih menarik lagi seperti dengan menyisipkan animasi.

Kata kunci : OPAC, Kepuasan Pengguna, EUCS, *Service Quality*

ABSTRACT

The purpose of this research is to know satisfaction of the user OPAC (Online Public Access Catalogue) in the Nishikoren Skapenta Library SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta. The subjects in this research were SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta students, with 81 respondents. The type of research is a quantitative descriptive research. The data collection methods of this research are questionnaire, observation, interview, and documentation. The variable in this research is single, because in this research there is only one point of concern about satisfaction of the user OPAC (Online Public Access Catalogue) with End-User Computing Satisfaction (EUCS) method and Service Quality (ServQual) method in Nishikoren Skapenta Library SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta. Satisfaction measurement based on the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method and Service Quality (ServQual) method which consists of several instruments including content, accuracy, format, ease of use, timeliness, reliability, assurance, and empathy. Data analysis using the formula meand and grand mean. The result of the research based show that OPAC in Nishikoren Skapenta Library SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta with sub variable content of 2,80 classified as good, sub variable accuracy of 2,54 classified as good, sub variable format of 2,67 classified as good, sub variable ease of use of 2,82 classified as good, sub variable timeliness of 2,96 classified as good, sub variable reliability of 2,86 classified as good, sub variable assurance of 2,97 classified as good, and sub variable empathy of 2,94 classified as good. Suggestions from researcher are librarians should more attention to the accuracy of the information displayed by OPAC and change the display on OPAC to make it even more interesting such as inserting animation.

Keywords : OPAC, User Satisfaction, EUCS, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini.

Penyusunan laporan tugas akhir penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Jurusan Ilmu Perpustakaan. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Mskin, S.Ag., M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A, Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A., Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Siti Rohaya, S.Ag., M.T selaku pembimbing skripsi ini yang sudah meluangkan setiap waktu dan pikiran dengan sabar dalam membimbing, memberikan masukan, dan motivasi.
5. Bapak Misbahul Munir, S.Ip. Kepala Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta.

6. Kedua orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan semangat kepada penulis.
7. Bagus Nurfaizi, S.E. terimakasih telah memberikan dukungan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat terbaik Luthfiana Al, Dina Ayu Fadila, Sheila Amelia, Rania Alisha, Devy Andriani, Salsabella Ajeng Syahtri, dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat kepada penulis.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu perpustakaan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Analisis.....	12
2.2.2 Kepuasan Pengguna	12
2.2.3 Perpustakaan Sekolah	13

2.2.4 Sistem Otomasi Perpustakaan	16
2.2.5 Layanan OPAC	19
2.2.6 Model Evaluasi Sistem.....	22
2.2.7 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	25
2.2.8 Metode <i>ServQual</i> (<i>Service Quality</i>)	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel.....	33
3.5 Variabel Penelitian	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1 Kuesioner	37
3.6.2 Observasi.....	39
3.6.3 Wawancara	39
3.6.4 Dokumentasi	39
3.7 Instrumen Penelitian.....	40
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
3.8.1 Uji Validitas	41
3.8.2 Uji Reliabilitas	44
3.9 Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Nishikoren Skapenta	47
4.1.2 Visi dan Misi	49

4.1.3 Jam Operasional Perpustakaan	49
4.1.4 Struktur Organisasi Perpustakaan	50
4.1.5 Layanan Perpustakaan Nishikoren Skapenta	50
4.1.6 Koleksi Bahan Pustaka di Perpustakaan	59
4.1.7 OPAC Perpustakaan Nishikoren Skapenta	60
4.2 Hasil dan Pembahasan	65
4.2.1 Sub Variabel <i>Content</i> (Isi)	65
4.2.2 Sub Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi)	70
4.2.3 Sub Variabel <i>Format</i> (Bentuk)	74
4.2.4 Sub Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan)	78
4.2.5 Sub Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	83
4.2.6 Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	89
4.2.7 Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	94
4.2.8 Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati)	98
BAB V PENUTUP	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Sasaran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Tinjauan Pustaka	10
Tabel 2 Instrumen End User Computing Satisfaction (EUCS)	27
Tabel 3 Instrumen ServQual (Service Quality)	29
Tabel 4 Skala <i>likert</i>	38
Tabel 5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	41
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Instrumen	43
Tabel 7 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	45
Tabel 8 Nilai Interval	50
Tabel 9 Struktur Organisasi	50
Tabel 10 Butir Soal Nomor 1	66
Tabel 11 Butir Soal Nomor 2	66
Tabel 12 Butir Soal Nomor 3	67
Tabel 13 Butir Soal Nomor 4	68
Tabel 14 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Content</i> (Isi)	68
Tabel 15 Butir Soal Nomor 5	70
Tabel 16 Butir Soal Nomor 6	71
Tabel 17 Butir Soal Nomor 7	71
Tabel 18 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi)	72
Tabel 19 Butir Soal Nomor 8	74
Tabel 20 Butir Soal Nomor 9	75
Tabel 21 Butir Soal Nomor 10	75
Tabel 22 Butir Soal Nomor 11	76
Tabel 23 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Format</i> (Bentuk)	77
Tabel 24 Butir Soal Nomor 12	79
Tabel 25 Butir Soal Nomor 13	79
Tabel 26 Butir Soal Nomor 14	80

Tabel 27 Butir Soal Nomor 15	81
Tabel 28 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan).....	82
Tabel 29 Butir Soal Nomor 16	84
Tabel 30 Butir Soal Nomor 17	84
Tabel 31 Butir Soal Nomor 18	85
Tabel 32 Butir Soal Nomor 19	86
Tabel 33 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	87
Tabel 34 Butir Soal Nomor 20	89
Tabel 35 Butir Soal Nomor 21	90
Tabel 36 Butir Soal Nomor 22	90
Tabel 37 Butir Soal Nomor 23	91
Tabel 38 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	92
Tabel 39 Butir Soal Nomor 24	94
Tabel 40 Butir Soal Nomor 25	95
Tabel 41 Butir Soal Nomor 26	95
Tabel 42 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	96
Tabel 43 Butir Soal Nomor 27	98
Tabel 44 Butir Soal Nomor 28	99
Tabel 45 Butir Soal Nomor 29	99
Tabel 46 Butir Soal Nomor 30	100
Tabel 47 Butir Soal Nomor 31	101
Tabel 48 Butir Soal Nomor 32	101
Tabel 49 Hasil Terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati)	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Kuesioner	37
Gambar 2 Ruangan Referensi	53
Gambar 3 Layanan BI Corner	54
Gambar 4 Ruangan Baca Koleksi	55
Gambar 5 Layanan Majalah	56
Gambar 6 Layanan Surat Kabar	57
Gambar 7 Layanan Komputer OPAC	58
Gambar 8 Tampilan <i>Simple Search</i>	61
Gambar 9 Tampilan Pencarian Spesifik	62
Gambar 10 Tampilan Menu Informasi	62
Gambar 11 Tampilan Menu Berita	63
Gambar 12 Tampilan Menu Bantuan	63
Gambar 13 Tampilan Fitur Usul Buku	64
Gambar 14 Tampilan Menu Pustakawan	64
Gambar 15 Tampilan Menu Area Anggota	65

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Content</i>	69
Grafik 2 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Accuracy</i>	73
Grafik 3 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Format</i>	77
Grafik 4 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Ease of Use</i>	82
Grafik 5 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Timeliness</i>	87
Grafik 6 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Reliability</i>	92
Grafik 7 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Assurance</i>	97
Grafik 8 Hasil Rata-Rata Jawaban Responden Sub Variabel <i>Empathy</i>	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan sebagai sumber informasi dituntut untuk memberikan layanan informasi yang baik dan tepat, sehingga bisa menarik perhatian pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang bermacam-macam, seperti anak-anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti, dan sebagainya. Begitupun dengan perpustakaan sekolah yang merupakan pusat sumber ilmu pengetahuan dan informasi yang berada di sekolah, dari tingkat dasar sampai dengan tingkat menengah (Daliani, 2022). Perpustakaan juga berperan aktif mendukung program pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Potensi yang dimiliki perpustakaan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, pastinya diperlukan dukungan dengan memberikan jasa layanan yang terbaik kepada pemustaka.

Perpustakaan menurut (Fatimah, 2018) merupakan suatu unit pelayanan teknis yang fungsinya untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyediakan berbagai macam koleksi pustaka berupa buku-buku ataupun bacaan lainnya yang diatur, diorganisasikan dan diadministrasikan dengan cara tertentu, karena hal ini memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mencari sumber informasi yang

telah tersusun secara sistematis di dalam komputer. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sangat membutuhkan komputer khususnya komputer OPAC

OPAC merupakan sistem katalog online yang membantu memudahkan menelusuri pencarian koleksi bagi pengguna, *Online Public Access Catalog* (OPAC) adalah sebuah fitur yang digunakan para pengunjung di perpustakaan untuk menelusuri pencarian sehingga dengan mudahnya informasi mengenai ketersediaan dan lokasi bahan pustaka ditemukan. Corbin dalam (Arif, 2005) menyatakan bahwa OPAC merupakan katalog yang sudah terkomputerisasi dan berisi daftar bibliografi koleksi perpustakaan dan disimpan dalam media penyimpanan serta tersedia secara *online* untuk pengguna perpustakaan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya OPAC dapat mempermudah pengguna mencari koleksi yang terdapat di perpustakaan.

Perpustakaan SMK Penerbangan Angkasa Ardhya Garini (AAG) Adisutjipto Yogyakarta diberi nama Perpustakaan Nishikoren Skapenta. Perpustakaan Nishikoren Skapenta merupakan perpustakaan sekolah yang menyediakan berbagai macam jenis koleksi diantaranya terbitan berkala seperti majalah dan surat kabar, buku paket pelajaran, buku bacaan fiksi maupun nonfiksi, dan buku referensi seperti kamus, ensiklopedia, dan atlas. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Nishikoren Skapenta, perpustakaan ini memiliki jumlah koleksi lebih dari 3.000 judul buku, dan memiliki lebih dari 7.000 eksemplar buku, dan memiliki 5 orang pegawai *staff* perpustakaan. Dikarenakan banyaknya jumlah koleksi buku pada perpustakaan ini, pada bulan Januari 2019

pihak perpustakaan memutuskan mulai menerapkan sistem informasi secara terpadu yaitu dengan menggunakan layanan OPAC.

Sejak Perpustakaan Nishikoren Skapenta menggunakan fasilitas OPAC hingga saat ini belum pernah ada yang melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna saat menggunakan OPAC, maka dari itu peneliti memilih Perpustakaan Nishikoren Skapenta untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna OPAC di Perpustakaan Nishikoren Skapenta apakah membantu *user* atau pengguna dalam proses temu kembali bahan pustaka. Hal ini perlu diperhatikan apakah sistem OPAC yang diterapkan oleh perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga akan terlihat keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi di perpustakaan. Hal yang memperkuat ketertarikan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah peneliti menemukan masalah dimana pemustaka terlihat masih kebingungan dalam menggunakan OPAC untuk menelusuri informasi lokasi koleksi bahan pustaka yang mereka inginkan, sehingga pemustaka tersebut meminta bantuan kepada peneliti yang pada saat itu sedang melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan Angkasa Ardhya Garini (AAG) Adisutjipto Yogyakarta. Dari masalah yang terjadi maka peneliti tertarik untuk meneliti guna mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan OPAC di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan AAG Adisutjipto Yogyakarta dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *ServQual* (*Service Quality*).

Peneliti menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 dan metode *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1985. EUCS merupakan suatu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi, dengan lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi, dengan mengevaluasi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Selain metode EUCS, metode pengukuran kepuasan layanan yang digunakan adalah metode *ServQual* (*Service Quality*). Metode ini didasari oleh *gap model* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985). Menurut Chow (2007) dalam (Ulkhq & Barus, 2018) metode *ServQual* (*Service Quality*) sudah dianggap sebagai salah satu elemen kunci dari kesuksesan penyedia layanan karena dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas. Dalam metode *ServQual* dikelompokkan menjadi lima instrumen yang menjadi variabel ukuran kualitas layanan, diantaranya *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).

Alasan peneliti memilih menggunakan metode EUCS karena mengevaluasi dengan menggunakan metode ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, format, waktu, dan kemudahan dalam penggunaan sistem, sedangkan alasan peneliti menggunakan metode

ServQual dikarenakan metode ini dapat menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas layanan sistem yang diterima. Maka dari itu penggabungan dari kedua metode ini diharapkan dapat saling melengkapi untuk penyempurnaan dalam pengukuran kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti akan mengkaji lebih lanjut mengenai: "**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC DENGAN METODE EUCS DAN SERVQUAL (STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN SMK PENERBANGAN AAG ADISUTJIPTO YOGYAKARTA)**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan Angkasa Ardhya Garini (AAG) Adisutjipto Yogyakarta menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *Service Quality* (*ServQual*).

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan Angkasa Ardhya Garini (AAG) Adisutjipto Yogyakarta menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *Service Quality* (*ServQual*).

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kajian keilmuan mengenai metode mengukur kepuasan pengguna yaitu metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan metode *Service Quality (ServQual)*.

b. Aspek Praktis

Dapat mengetahui kemanfaatan serta kepuasan dari pemustaka terhadap pengguna *Online Public Access Catalog (OPAC)* di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan Angkasa Ardhya Garini (AAG) Adisutjipto Yogyakarta.

1.4 Sistematika Penulisan

Sebagai laporan hasil penelitian, maka tulisan ini disajikan dengan sistematika yang terdiri dari lima bab, diantaranya :

Bab I Pendahuluan, yaitu terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori, dalam bab ini membahas kajian pustaka mengenai isi dari paparan penelitian terdahulu yang memiliki fokus yang sama dengan penelitian ini, dan juga pemaparan landasan teori-teori dari variabel pada judul penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian, yaitu terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel,

metode pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan uji reliabilitas, serta metode analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan Angkasa Ardhya Garini (AAG) Adisutjipto Yogyakarta dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup, yaitu terdiri dari kesimpulan dan saran dari pembahasan bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan metode *Service Quality* (*ServQual*) di Perpustakaan Nishikoren Skapenta SMK Penerbangan Angkasa Ardhya Garini (AAG) Adisutjipto Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *content* (isi) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,80 yang termasuk baik.
2. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *accuracy* (akurasi) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,54 yang termasuk kategori baik.
3. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *format* (bentuk) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,67 yang termasuk kategori baik.
4. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *ease of use* (kemudahan) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,82 yang termasuk kategori baik.

5. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *timeliness* (ketepatan waktu) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,96 yang termasuk kategori baik.
6. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *reliability* (keandalan) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,86 yang termasuk kategori baik.
7. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *assurance* (jaminan) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,97 yang termasuk kategori baik.
8. Kepuasan pengguna OPAC mengenai sub variabel *empathy* (empati) tergolong puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata indikator sebesar 2,94 yang termasuk kategori baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa terdapat sub variabel yang memiliki nilai rendah dibandingkan dengan sub variabel lainnya, yaitu sub variabel *accuracy* (akurasi) yang memperoleh nilai rata-rata 2,54 dan sub variabel *format* (bentuk) yang memperoleh nilai rata-rata 2,67. Maka dari itu saran dari peneliti adalah :

1. Pada sub variabel *accuracy* (akurasi) dengan indikator informasi yang ditampilkan di OPAC Perpustakaan Nishikoren Skapenta sudah benar dan akurat dikategorikan tidak baik karena hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,39, dan pada indikator OPAC Perpustakaan Nishikoren Skapenta memberikan kepuasan mengenai keakuratan juga dikategorikan tidak baik

karena hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,44. Saran dari peneliti adalah pustakawan harus lebih memperhatikan keakuratan informasi yang ditampilkan oleh OPAC, dikarenakan masih sering terjadi informasi mengenai adanya koleksi yang dicari tetapi koleksi tersebut tidak ada di rak perpustakaan. Maka dari itu pustakawan harus lebih teliti dan informasi di OPAC selalu di *update* sehingga pemustaka tidak lagi kebingungan saat mencari koleksi yang ada di perpustakaan.

2. Pada sub variabel *format* (bentuk) dengan indikator OPAC Perpustakaan Nishikoren Skapenta memiliki tampilan yang menarik dikategorikan tidak baik karena hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,49, dan pada indikator OPAC Perpustakaan Nishikoren Skapenta memberikan kepuasan mengenai tampilan juga dikategorikan tidak baik karena hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,46. Saran dari peneliti adalah tampilan pada OPAC Perpustakaan Nishikoren Skapenta diubah supaya lebih menarik lagi seperti dengan menyisipkan animasi. Dengan begitu diharapkan pengguna dapat lebih tertarik untuk menggunakan OPAC sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan perpustakaan atau bahkan meningkatkan minat baca pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- ALA. (2013). *Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library.
- Anwar, M. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana.
- Arif, I. (2005). Online Public Access Catalogue. *Jurnal Media Informasi*, 14(20), 47-61.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rianeka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rianeka Cipta.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Basuki, S. (2011). *Perpustakaan dan Informasi dalam Kontek Masyarakat*. Yogyakarta: Media Pustaka.
- Basuki, S. (2010). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, S. (1998). *Dasar-dasar Teknologi Informasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bryman, A., & Bell, E. (2007). *Business Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Daliani, M., Ompusunggu, V. D. & Tarigan, S. C. (2022). Analisis Peran Antara Perpustakaan Sekolah Dengan Literasi Digital Dalam Menunjang Proses Belajar Mengajar Di Lingkungan Sekolah. *Jurnal Ilmiah Fakultas KIP Universitas Quality*, 6(2), 32-40. <https://dx.doi.org/10.36764/jc.v6i2.833>.
- Dalimunthe, N., & Ismiyati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalogu (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau). Dalam <http://ejournal.uinsuska.ac.id/index/php/RMSI/article/download/1905/1335>.
- Darmono. (2004). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS Quarterly*, 453-461. <https://doi.org/10.2307/249524>.
- Doll, W. J. & Torkzadeh. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*. Minnesota: University of Minnesota. <https://doi.org/10.2307/249429>.
- Eserada, R. E. & Okolo, S. E. (2019). Use of Online Public Access Catalogue (OPAC) in Selected University Libraries in South-South Nigeria. *Library Philoshopy and Practice*, 24. Retrieved July 10 ,2023, from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2586/>.
- Fatimah. (2018). Perpustakaan, Manfaat, Kelebihan, dan Kekurangan. *Jurnal Imam Bonjol*, 2(1), 30-35. <https://doi.org/10.15548/jib.v2i1.27>.
- Fitriyatuddiyannah & Efta, D. P. (2022). Penerapan Metode ServQual Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Balai Desa Dukunanyar. *Jurnal*

- Serambi Engineering*, 7(4), 3941-3947.
<https://doi.org/10.32672/jse.v7i4.4868>.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartanto, J. (2001). *Analisa dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- HS, Lasa. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
<https://kbbi.web.id>. (diakses pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 20.00).
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Poros Teknik Mesin Unsrat*, 2(1). Retrieved July 18, 2023, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis & Desain : Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Global Edition*. London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kristi, R. D., & Kusuma, W. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang. *Teknika : Engineering Sains Journal*, 2(1), 17-24. <http://dx.doi.org/10.51804/tesj.v2i1.223.17-24>.
- Kusmayadi, E., & Andrianty, E. (2006). Kajian On-Line Public Access Catalogue (OPAC) dalam Pelayanan Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 15(2), 51-58.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Malhotra, N. K. (2012). *Basic Marketing Research Integration of Social Media*. Boston: Pearson.
- Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Masruri, A. (2008). *Dasar-Dasar Katalogisasi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Oktavia, P. (2016). Penerapan Metode Servqual Dan Metode EUCS Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider (Studi Kasus Pada PT. Platinum Citra Indonesia, Tangerang). *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*. 1(2), 69-79. <http://dx.doi.org/10.32493/informatika.v1i2.1471>.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml & Berry. (2005). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*. 3, 213-233. <https://doi.org/10.1128/jb.124.3.1269.1272.1975>.
- Pemerintah Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Lembaran RI Tahun 2007, No. 17. Jakarta.

- Pendit, P. L. (2008). *Perpustakaan Digital Dari A Sampai Z*. Jakarta: Cita Karyakarsa Mandiri.
- Putri, W. A. J., & Kurniawan, T. (2020). Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Online Catalog Di Universitas Kristen Petra. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 4(1), 97-106., <http://dx.doi.org/10.17977/um008v4i12020p97-106>
- Riduwan & Akon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Saputri, N. A. O., & Alvin. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Stdy Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*. 2(1), 154-162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>.
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, N. (2007). *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya*. Skripsi, Universitas Padjajaran, Bandung. Retrieved July 18, 2023, from http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/03/penentuan_ukuran_sampel_memakai_rumus_slovin.pdf
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, M., & Efendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman. (2009). *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah : Referensi Pengelola Perpustakaan*. Bandung: MQS.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, W., & Muhsin, A. (2008). *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sutarno, N, S. (2006). *Manajemen Perpustakaan : Suatu Penekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno, N. S. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Suwarno, W. (2007). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan Sebuah Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Syafitrianiingsih, D. N. E. C., & Krismayani, I. (2015). Kepuasan Pemustaka Pada Layanan OPAC (Online Public Access Catalogue) di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3), 1-13. Retrieved July 10 ,2023, from <https://ejournal3.undip.ac.id>.
- Tahlil, S. K. (2022). Library Automation: An Emerging Technology for State University and Colleges in Sulu Province. *Natural Science Engineering*

- Technology Journal*, 2(1), 68-72.
<https://doi.org/10.37275/nasetjournal.v2i1.16>.
- Tedd, L. A. (2004). *Wynar's Introduction to Catalogueing and Classification (Edisi 4)*. London: Libraries Unlimited.
- Thenata, A. P., & Prabawati, A. G. (2018). Evaluasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Penjadwalan Mata Pelajaran Sekolah Menggunakan PIECES Framework. *JUTEI*, 2(1), 53-63. <https://doi.org/10.21460/jutei.2018.21.97>.
- Torkzadeh, G & Doll, W. J. (1991). Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *Decis. Sci*, 22, 26-37. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1991.tb01259>.
- Ulkhaq, M. M., & Barus, M. P. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL : Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), 61-67. Retrieved July 10 ,2023, from <https://e-jurnallppmunsera.org>.
- Ya-Ning Chen. (2021). An Evaluation Approach for Linked Data Public Access Catalogs. *Journal Of Library And Information Studies*, 19(2), 113-143. [https://doi.org/10.6182/jlis.202112_19\(2\).113](https://doi.org/10.6182/jlis.202112_19(2).113).
- Yusof, M. M., Kuljis, Papazafeiropoulou, A., & Stergioulas. (2008). An Evaluation Framework for Health Information Systems: Human, Organization and Technology-Fit Factors (HOT-Fit). *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 386-398. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011>.
- Yusup, P. M., & Subekti, P. (2010). *Teori & Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Jakarta: Kencana.
- Yusup, P. M., & Suhendar, Y. (2005). *Pedoman Penyelenggara Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.