
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PERPUSTAKAAN

Yurni Rahman

Program Studi PGSD, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas

Muhammadiyah Gorontalo

e-mail: yurnirahman@umgo.ac.id

Abstract

This study aims: to determine the factors that influence student satisfaction towards library services at Madrasah Ibtidaiyah, the level of student satisfaction with services Madrasah Ibtidaiyah library, and the most dominant factor in influencing student satisfaction with library services at the Ibtidaiyyah Madrasah. That approach used in this study is quantitative, with the type of exploratory research. While the population is all students of Alwathaniyyah Madrasah Ibtidaiyah, for sampling is done using random sampling. The results of this study among others: the quality factor of employee services at the Ibtidaiyyah Madrasah library Alwathaniyyah is good, students look at the product / physical quality of Madrasah libraries Ibtidaiyyah Alwathaniyyah is good enough and needs improvement, students look the performance of library staff in Madrasah Ibtidaiyyah Alwathaniyyah is good, and a factor the most dominant in influencing student satisfaction with service quality The Ibtidaiyyah Alwathaniyyah Madrasah Library is a factor in Service Quality Librarian.

Keywords: *satisfaction; quality; Service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah, tingkat kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah, dan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan Madrasah Ibtidaiyyah. Pendekatan yang digunakan dalam Jurnal ini adalah kuantitatif, dengan jenis eksploratori. Sedangkan populasinya yaitu seluruh siswa Madrasah Ibtidaiyyah Alwathaniyyah, untuk pengambilan sampel dilakukan

dengan menggunakan *random sampling*. Hasil penelitian ini antara lain: faktor kualitas layanan jasa pegawai perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah sudah baik, siswa memandang kualitas produk/fisik perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah sudah cukup baik dan perlu adanya peningkatan, siswa memandang performansi pegawai perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah sudah baik, dan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah adalah faktor Kualitas Layanan Jasa Pegawai Perpustakaan.

Kata kunci: Kepuasan; Kualitas; Layanan

PENDAHULUAN

Program anak usia dini yang memiliki aspek penting yang dapat mengembangkan potensi yang dimiliki anak, hal ini dapat dilihat dari segi pendidikan, ekonomi, hukum, hak asasi manusia, kesehatan dan gizi (Sujiono, Sujiono, 2010 dan Rahman, 2002). Pendidikan merupakan hal paling penting dalam setiap kehidupan manusia. Setiap manusia membutuhkan pendidikan. Dalam pendidikan diajarkan berbagai ilmu pengetahuan yang berguna bagi kehidupan manusia. Dalam hal ini siswa sekolah dasar dituntut mampu memiliki karakteristik melakukan aktivitas mengamati dan mempraktekkan. Oleh karena itu, pada masa ini anak membutuhkan faktor pendukung untuk menunjang aktivitasnya. Faktor rasa ingin tahu pada siswa sekolah dasar lebih tinggi dibandingkan orang dewasa.

Tumbuh kembang anak (Anggaraini, 2003:11). Perhatian pada mutu layanan pendidikan yang menekankan pada kepuasan siswa muncul dalam rangka menarik para calon siswa, melayani dan mempertahankan mereka. Peningkatan mutu pendidikan tinggi termasuk di dalamnya mutu layanan akademik dan mutu pengajaran merupakan upaya-upaya yang harus dilakukan agar kepuasan siswa sebagai warga sekolah lembaga pendidikan dapat diberikan secara optimal. Namun demikian ada beberapa masalah yang akan dihadapi oleh lembaga pendidikan tinggi di Indonesia pada umumnya, antara lain adalah: rendahnya mutu layanan pendidikan pada sebagian besar lembaga pendidikan dasar di Indonesia menjadi kendala dalam meningkatkan mutu pendidikan nasional, dilain pihak mutu layanan

pendidikan mempunyai hubungan dengan kepuasan siswa sebagai warga sekolah lembaga. Adanya perubahan paradigma dalam proses pembelajaran, yaitu dari *teacher centre learning* menjadi *student centre learning* berdampak pada bagaimana upaya lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Madrasah Ibtidaiyah Al-wathaniyyah merupakan salah satu madrasah/sekolah yang ada di kota Gorontalo yang terus berupaya membenahi aspek-aspek yang dapat membantu dalam meningkatkan mutu lulusannya. Salah satu upaya yang sedang dilakukan yaitu dengan mengoptimalkan layanan perpustakaan kepada siswa dan guru. Perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Al-wathaniyyah telah mengupayakan memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan siswa dan guru akan sumber belajar (buku, kamus, ensiklopedi, jurnal ilmiah), dan sarana yang lainnya (komputer, laptop, wireless, dan ruangan yang kondusif), namun dalam perjalanannya seringmen dapat keluhan dari siswa dan guru. Keluhan-keluhan yang sering muncul yaitu tentangpetugas Perpustakaan datang terlambat, padahalguru akan menggunakan buku sebagai referensi

untuk mengajar pada jam pagi (07.00 WIB) sehingga kadangkala guru dan siswa kesulitan dalam menggunakan buku yang sesuai dengan mata pelajaran yang dibutuhkan pada saat itu.

Keluhan yang muncul dari siswa hampir sama dengan keluhan yang disampaikan oleh guru. Di samping itu keluhan yang muncul, ditengarai dari prosedur peminjaman sarana Perpustakaan. Pengukuran kepuasan warga sekolah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang bermutu dan lebih efektif. Apabila siswa merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Di satu pihak permintaan siswa dan guru akan layanan Perpustakaan semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan ditengarai belum sebanding dengan pemenuhan permintaan siswa dan guru tersebut. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang warga sekolah (siswa dan guru) tidak puas menjadi warga sekolah yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang

menyebabkan warga sekolah tidak puas dan mengeluh.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar tamu dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/tamu (Gronroos, 1990) dalam Daryanti dan Ismayanto (2014:135). Seperti yang dikemukakan oleh Kotler et al (1996) dalam Fandy Tjiptono (2004:23) Pelayanan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible, oleh sebab itu pelayanan merupakan konsep yang wajib dimiliki oleh setiap instansi yang didalamnya terdapat perencanaan yang matang, yang dapat diimplementasikan secara cepat dan sesuai kebutuhan sehingga dapat dievaluasi dan memiliki hasil yang nyata (Yurni 2018).

METODE PENELITIAN

Di samping memerlukan metode, dalam kegiatan penelitian diperlukan pula adanya sebuah rancangan yang digunakan sebagai pedoman yang berisi langkah-

langkah yang akan diikuti oleh peneliti. Rancangan penelitian merupakan pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan diikuti oleh peneliti untuk melakukan penelitiannya (Sugiono, 2010). Lebih lanjut diungkapkan bahwa dalam menyusun rancangan penelitian, perlu diantisipasi tentang berbagai sumber yang dapat digunakan untuk mendukung dan yang menghambat terlaksananya penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah Alwathaniyyah Gorontalo. Dengan melihat tujuan tersebut, maka jenis rancangan penelitian ini adalah penelitian eksploratori. Menurut Setyadin (2003) penelitian eksploratori bertujuan untuk memperoleh dan menggali gejala alam atau sosial, dengan merumuskan gejala tersebut secara rinci. Populasi adalah objek dari suatu penelitian yang akan dijadikan sumber dalam penelitian yang akan dilakukan. Menurut Sugiono (2010) populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 25% dari populasi atau sejumlah 95,5 (96) responden, hal ini didasarkan kepada beberapa pertimbangan diantaranya, yaitu: (1) adanya keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti, (2) dapat mempercepat proses pelaksanaan penelitian, dan (3) memperoleh hasil penelitian yang dapat dianggap tepat (akurat karena wilayah penelitian yang dibatasi akan lebih memungkinkan peneliti dapat memperoleh dan mengolah data lebih detail.

Adapun teknik dalam pengambilan sampel dengan menggunakan *Random Sampling*. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada Perpustakaan dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan, dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, angket, observasi,

dan gabungannya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik angket. Alasan peneliti menggunakan teknik ini, dikarenakan teknik angket lebih efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dengan menggunakan uji deskriptif terhadap beberapa faktor, yaitu:

Faktor I (kualitas layanan jasa pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyah Gorontalo)

Hasil analisis deskriptif dari 96 responden terdiri dari 11 item. Jawaban dari responden mendapatkan nilai terendah $11 \times 1 = 11$, nilai tertinggi $11 \times 5 = 55$, dan interval 9. Hasil ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa, sebanyak 52 responden atau 54,2% merespons baik terhadap kualitas layanan jasa pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyah Gorontalo. Dengan demikian siswa memandang kualitas layanan jasa pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyah Gorontalo sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi mutu pelayanannya.

Tabel 1 Hasil Deskriptif Faktor I

Interval	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
11-19	Sangat Tidak Baik	0	0
20-28	Tidak Baik	4	4,2
29-37	Cukup	25	26
38-46	Baik	52	54,2
47-55	Sangat Baik	15	15,6
Jumlah		96	100

Faktor II (kualitas produk/fisik PerpustakaanMI Alwathaniyah Gorontalo)

Hasil analisis deskriptif yang dikelompokkan menjadi faktor kedua terdiri dari 7 item.

Tabel 2 Hasil Deskriptif Faktor II

Interval	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
7-12	Sangat Tidak Baik	4	4,2
13-18	Tidak Baik	4	4,2
19-24	Cukup	48	50,0
25-30	Baik	33	34,4
31-36	Sangat Baik	7	7,3
Jumlah		96	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa,

sebanyak 48 responden atau 50% merespons cukup terhadap kualitas produk/fisik Perpustakaan MI Alwathaniyah Gorontalo. Dengan demikian siswa memandang kualitas produk/fisik Perpustakaan MI Alwathaniyah Gorontalo sudah cukup baik dan perlu adanya peningkatan dalam hal pengadaan buku-buku referensi sesuai dengan kebutuhan mata pelajaran yang diajarkan.

Faktor III (performansi pegawai PerpustakaanMI Alwathaniyah Gorontalo)

Hasil analisis deskriptif yang dikelompokkan menjadi faktor ketiga yang terdiri dari 3 item.

Tabel 3 Hasil Deskriptif Faktor III

Interval	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
3-4,6	Sangat Tidak Baik	1	1,0
5,6-7,2	Tidak Baik	0	0
8,2-9,8	Cukup	13	13,5
10,8-12,4	Baik	69	71,9
13,4-15	Sangat Baik	13	13,5
Jumlah		96	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa,

sebanyak 69 responden atau 71,9% merespons baik terhadap performansi pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo. Dengan demikian siswa memandang performansi pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo sudah baik

Faktor IV (peralatan Perpustakaan)

Hasil analisis deskriptif yang dikelompokkan menjadi faktor keempat terdiri dari 2 item. Nilai terendah $2 \times 1 = 2$, nilai tertinggi $2 \times 5 = 10$, dan interval 1,8. Jawaban siswa Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Deskriptif Faktor IV

Interval	Jawaban	Frekuensi	%
2-2,8	Sangat Tidak Baik	0	0
3,8-4,6	Tidak Baik	0	0
5,6-6,4	Cukup	8	8,3
7,4-8,2	Baik	68	70,8
9,2-10	Sangat Baik	20	20,8
Jumlah		96	100

Faktor V (estetika ruangan)

Hasil analisis deskriptif yang dikelompokkan menjadi faktor kelima terdiri dari 1 item saja, didapat

jawaban siswa Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel.5 memperlihatkan bahwa sebanyak 54 atau 56,3% responden memberikan respons baik terhadap estetika ruangan Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo. Dengan demikian dapat diartikan bahwa siswa memberikan MI Alwathaniyyah Gorontalo.

Tabel 5 Hasil Deskriptif Faktor V

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	0	0
Tidak Baik	7	7,3
Cukup	30	31,3
Baik	54	56,3
Sangat Baik	5	5,2
Jumlah	96	100

Faktor VI (jaminan layanan)

Hasil analisis deskriptif yang dikelompokkan menjadi faktor keenam terdiri dari 2 item. Nilai terendah $2 \times 1 = 2$, nilai tertinggi $2 \times 5 = 10$, dan intervalnya 1,8. Jawaban siswa Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 6.

Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa sebanyak 59 atau 61,5% responden memberikan respons baik terhadap jaminan layanan Perpustakaan MI

Tabel 6 Hasil Deskriptif Faktor VI

Interval	Jawaban	Frekuensi	%
2-2,8	Sangat Tidak Baik	0	0
3,8-4,6	Tidak Baik	0	0
5,6-6,4	Cukup	14	14,6
7,4-8,2	Baik	59	61,5
9,2-10	Sangat Baik	23	24,0
Jumlah		96	100

Faktor VII (prosedur/manajemen layanan)

Hasil analisis deskriptif yang dikelompokkan menjadi faktor ketujuh terdiri dari 2 item. Nilainya terendah $2 \times 1 = 2$, nilai tertinggi $2 \times 5 = 10$, dan intervalnya 1,8.

Tabel 7 Hasil Deskriptif Faktor VII

Interval	Jawaban	Frekuensi	%
2-2,8	Sangat Tidak Baik	0	0
3,8-4,6	Tidak Baik	0	0
5,6-6,4	Cukup	19	19,8
7,4-8,2	Baik	70	72,9
9,2-10	Sangat Baik	7	7,3
Jumlah		96	100

Faktor VIII (ketepatan waktu layanan)

Hasil analisis deskriptif yang dikelompokkan menjadi faktor kedelapan terdiri dari 1 item, didapat jawaban siswa Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 8. Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa sebanyak 59 atau 38,5% responden memberikan respons baik terhadap ketepatan waktu layanan Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo. Kepuasan warga sekolah adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan warga sekolah dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan warga sekolah. Pengukuran kepuasan warga sekolah merupakan elemen penting dalam menyediakan

Tabel 8 Hasil Deskriptif Faktor VIII

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Cukup	14	14,6
Baik	59	61,5
Sangat Baik	23	24,0
Jumlah	96	100

pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Apabila warga sekolah merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan warga sekolah terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan warga sekolah, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Kepuasan warga sekolah dalam hal ini kepuasan siswa sangat tergantung dari beberapa faktor. Hal ini sesuai dengan Barkelay dan Saylor (1994:82), dan Juran (1993:3) yang menyebutkan kepuasan warga sekolah (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* yang merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan warga sekolah adalah kualitas. Sedangkan menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1997:146) bahwa kepuasan warga sekolah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan warga sekolah, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supportability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost*. Jika warga sekolah merasa puas akan jasa/produk, maka warga sekolah akan menggunakan jasa/produk kembali, dan sebaliknya jika tidak sesuai dengan harapan, maka warga sekolah (konsumen) akan kecewa, tidak loyal, dan tidak puas. Dari hasil analisis faktor kepuasan siswa dalam teori ada 5 sub variabel yang menentukan kepuasan warga sekolah, antara lain: Keandalan (*Reliability*); Ketanggapan (*Responsiveness*); Keyakinan (*Assurance*); Empati (*Emphaty*); dan Berwujud (*Tangible*). Setelah dianalisis, hasilnya menjadi 8 faktor dan diberi nama faktor baru, antara lain: (1) Kualitas Layanan Jasa Pegawai Perpustakaan Mi Alwathaniyyah Gorontalo, (2) Kualitas

Produk/Fisik Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo, (3) Performansi Pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo, (4) Peralatan Perpustakaan, (5) Estitika Ruangan, (6) Jaminan Pelayanan, (7) Prosedur/Manajemen Layanan, dan(8) Ketepatan Waktu Pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Faktor kepuasan siswa dalam teori ada 5 sub variabel, antara lain: Keandalan (*Reliability*); Ketanggapan (*Responsiveness*); Keyakinan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); dan Berwujud (*Tangible*). Setelah dianalisis faktor hasilnya menjadi 8 faktor dan diberi nama faktor: (1) Kualitas Layanan Jasa Pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo, (2) Kualitas Produk/Fisik;aboratorium MI Alwathaniyyah Gorontalo, (3) Performansi Pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo, (4) Peralatan Perpustakaan, (5) Estitika Ruangan, (6) Jaminan Pelayanan, (7) Prosedur/Manajemen Layanan, dan (8) Ketepatan Waktu Pelayanan.

Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo antara: (1) faktor Kualitas Layanan Jasa Pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah

Gorontalo sudah baik . (2) Kualitas Produk / Fisik Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo adalah cukup baik. (3) Performansi Pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo sudah baik. (4) Peralatan Perpustakaan sudah baik. (5) Estitika Ruangan sudah baik. (6) Jaminan Pelayanan sudah baik. (7) Prosedur/Manajemen Layanan sudah baik. Dan (8) Ketepatan Waktu Pelayanan sudah baik. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan siswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo adalah faktor Kualitas Layanan Jasa Pegawai Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo. Sebanyak 96 sampel siswa merespons baik, dengan frekuensi 52 (54,2%).

Saran

Siswa, hendaknya menggunakan peralatan Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo dengan baik, bijaksana, dan menjaganya. Diharapkan jugasiswa mematuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo. Dengan begitu diharapkan keberadaan Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo dapat terjaga dengan baik dan dapat digunakan dalam jangka

waktu panjang. Pegawai Perpustakaan Sekolah MI Alwathaniyyah Gorontalo, diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan jasa dan performansi pegawai karena ini merupakan faktor yang sangat dominan dan dominan bagi siswa dalam penggunaan layanan Perpustakaan MI Alwathaniyyah Gorontalo. Sedangkan faktor yang perlu ditingkatkan adalah: estetika, jaminan pelayanan, serta ketepatan waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Laras Nurmubina, *Program Cooking Class Untuk Anak Usia Dini Di Centropunto Resto Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu. 2017.

Nurul Laili. *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan*. Banda aceh. 2015.

Eddy, M.A., & Solomon, D., *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role, The Journal of Academic Librarianship*, (2017),

Standar Peayanan Perpustakaan dan Informasi Bodang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI, Jakarta:

Perpustakaan Naional RI, 2015.

Kris setyaningsih dan Rumiati, *"Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang"*. Jurnal Desember 2016

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian*. Alfabeta; Bandung

Barkley, B. T and James, H.S. 1994. *CustomerDriven Project Management, A NewParadigm in Total Quality Implementation*.Singapore: Mc-Graw Hill, Inc.

Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *QualityPlanning and Analysis*. 3 ED. Singapore:Mc-Graw Hill, Inc.