



PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN (SURVAI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO)

Siti Nurlaila

Program Studi Bimbingan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Metro
Email: s.nurlaila17@gmail.com

Abstract

The main objective of this research was to determine how students' perceptions of the quality of library services Muhammadiyah University of Metro. Perception analysis based on five dimensions of service services, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The samples used in this analysis are as many as 102 people who are students of Muhammadiyah University of Metro by using proportional random sampling. Data were collected by questionnaire. Measurements using a Likert scale. Before collecting data, it must first be tested for validity and reliability. Data analysis using descriptive analysis to see the total mean value. Based on the analysis of the data shows that students' perceptions of the quality of library services are very satisfied with the mean total 111.84 with F = 38 out of 101 students. It shows that students have the perception that highly satisfied with library services quality Muhammadiyah University of Metro.

Keywords: Perception of Students, Quality of Service, University Library

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi pustaka baik buku-buku atau bacaan lainnya yang diatur, diorganisasikan dan diadministrasi secara tertentu untuk memberi kemudahan dan digunakan secara kontinu oleh pemakainya sebagai bahan informasi. Dalam hal ini perpustakaan dibutuhkan untuk membantu kegiatan program belajar mengajar.

Perpustakaan perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademik yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Peranan dari perpustakaan tersebut yaitu untuk

menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak dan non cetak sebagai sumber belajar, penunjang peningkatan kualitas dan pembelajarannya dan sebagai laboratorium belajar yang memungkinkan peserta didik dapat



mempertajam dan memperluas kemampuan membaca, menulis, berpikir dan berkomunikasi.

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) adalah unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi, 2003:10).

Kualitas pelayanan di perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggannya agar harapan mereka terpenuhi. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan pengguna (Masruri, 2003:10).

Riyanto (2004: 14) mengatakan perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas, jika perpustakaan tersebut memiliki kriteria antara lain: (1). Koleksi yang relevan, aktual dan akurat

(2). Tenaga yang berkualitas dan profesional (3). Pelayanan yang cepat dan tepat (4). Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Perpustakaan kampus Universitas Muhammadiyah Metro bertujuan membantu memperlancar dan menyukseskan kegiatan belajar mengajar serta menyebarkan informasi ilmiah pada segenap civitas akademika dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta mempertinggi kualitas program pendidikan yang bermutu melalui pelayanan informasi yang tersedia. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro senantiasa selalu berusaha menyediakan berbagai fasilitas dan layanan informasi yang dibutuhkan pengguna sehingga kebutuhan informasi para pengguna perpustakaan terpenuhi. Disamping bertugas menyediakan fasilitas dan layanan informasi, perpustakaan juga berkewajiban untuk mengolah informasi tersebut agar dapat ditemukan kembali dengan mudah untuk dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Pada kenyataannya ada sebagian pengguna yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diterimanya. Akan tetapi, ada juga pengguna yang masih mengeluh dengan

pelayanan tersebut. Dari pelayanan yang diberikan perpustakaan ternyata dapat menimbulkan persepsi berbeda-beda bagi pengguna perpustakaan.

Penulis meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro berdasarkan persepsi pengguna perpustakaan. Pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro karena mahasiswa merupakan pengguna layanan perpustakaan paling banyak dan sering memanfaatkan layanan perpustakaan. Dari persepsi pengguna inilah yang akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan perpustakaan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan tersebut.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya adalah:

- 1) Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk: Untuk mengetahui persepsi mahasiswa

terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro.

3. Tinjauan Pustaka

a. Persepsi

Robins (2008: 175) mendefinisikan Persepsi sebagai proses di mana individu mengatur dan mengintrepetasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.

Secara formal, persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses, dimana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasi stimuli ke dalam suatu gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh (Simamora, 2002: 102).

Melalui persepsi kita dapat mengenali dunia sekitar, yaitu seluruh dunia yang terdiri dari benda serta manusia dengan segala kejadian-kejadiannya (Mateson, 2005: 116). Dalam kehidupan sosial di dunia kampus tidak lepas dari interaksi antara mahasiswa dengan mahasiswa, antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan karyawan dan lainnya. Persepsi mahasiswa merupakan proses aktivitas mahasiswa dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, dan mengintrepretasi kualitas layanan



perpustakaan. Adanya persepsi ini adalah penting agar dapat menumbuhkan komunikasi, sehingga dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 175) menyatakan, bahwa pada dasarnya konsep kualitas bersifat relatif, yang bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain (1) persepsi konsumen; (2) produk (jasa); (3) proses.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi dari para pemustaka atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perpustakaan.

Model kualitas pelayanan menggunakan *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah (1). Keandalan (*reliability*) (2). Jaminan (*Assurance*) (3). Daya tanggap

(*Responsivness*) (4). Empaty (*Emphaty*) (5). Bukti langsung (*Tangibels*).

b. Dimensi Kulalitas Layanan

Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan diatas kemudian dibentuk ulang oleh Zeithmal dan Bitner (2006:116-119) dan mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, dimensi ini yang dijadikan dasar pengukuran persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dalam penelitian ini. Dimensi tersebut adalah:

1. *Reliability* (reliabilitas) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam penanganan keluhan pelanggan atau pasien.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam

memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Menurut Nasution (2004: 47) bahwa: Persepsi Mahasiswa terhadap kualitas perpustakaan adalah suatu proses psikologi yang didahului oleh penginderaan berupa pengamatan, pengingat dan pengidentifikasian suatu objek. Agar individu dapat menyadari

dan mengadakan persepsi, maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu: a) adanya obyek atau stimulus yang dipersepsikan, b) adanya alat indera/ reseptor, c) adanya perhatian.

Apabila suatu proses pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis penelitian bahwa ada bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro.

METODE PENELITIAN

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian telah dilakukan di lingkungan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei tahun 2015



2. Subyek dan Objek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber utama data penelitian yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Terkait dengan penelitian ini subyek penelitiannya adalah pengguna atau mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro. Sedangkan objek penelitiannya adalah persepsi pengguna terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode penelitiannya adalah dengan menggunakan metode survey. Metode survey merupakan prosedur dalam penelitian kuantitatif dimana peneliti melaksanakan survey atau memberikan angket atau skala pada satu sampel

untuk mendeskripsikan sikap, opini, perilaku, atau karakteristik responden (Alsa, 2011:20).

4. Variabel Penelitian

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006:118). Variabel dalam penelitian adalah variabel tunggal yakni persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro. Pengukuran persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di perpustakaan dalam penelitian ini dilakukan dengan dasar pengukuran skala Likert (1-5) yaitu Tidak Puas, Kurang Puas, Cukup Puas, Puas, dan Sangat Puas.

Berikut ini adalah indikator yang akan digunakan sebagai pedoman bagi peneliti untuk mengembangkan instrumen perlu dibuat kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Penggolongan Pernyataan dalam Kuesioner

No	Indikator Kualitas Pelayanan	No.Pernyataan	Jumlah
1.	Reliabilitas	16,17,18,19,20	5
2.	Daya Tanggap	21,22,23,24,25	5
3.	Jaminan	26,27,28,29,30	5
4.	Empati	31,32,33,34	4
5.	Bukti Fisik	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15	15
Total			34



5. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro. Jumlah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro tahun.

Jumlah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro tahun akademik

2014 adalah 4200 orang mahasiswa yang terdiri dari fakultas keguruan ilmu pendidikan: 1944 orang fakultas ekonomi: 847, fakultas teknik: 443 fakultas hukum: 335, D3: 253, Fakultas agama Islam: 236 dan pascasarjana 74.

Tabel 2. Pengambilan sampel Acak Proporsional

No	Fakultas	Jumlah Mahasiswa	Pengambilan Sampel
1.	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	1944	$(1944/4200) \times 100 = 46$
2.	Ekonomi	847	$(847/4200) \times 100 = 20$
3.	Teknik	443	$(443/4200) \times 100 = 10$
4.	Hukum	335	$(335/4200) \times 100 = 8$
5.	Agama Islam	236	$(236/4200) \times 100 = 6$
6.	Program D3	321	$(321/4200) \times 100 = 8$
7.	Pascasarjana	74	$(74/4200) \times 100 = 2$
Total		4200	101 ang

6. Metode dan Teknik Pengambilan

Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan studi lapangan yaitu pengambilan data dengan dengan metode Kuesioner, Tujuan dari pembuatan kuesioner adalah memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survey dan memperoleh informasi dengan validitas dan reliabilitas setinggi mungkin. Kuesioner diberikan pada mahasiswa yang telah dijadikan sampel dalam penelitian ini.

7. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif deskriptif. Dengan pengukuran persepsi dengan skala Likert terdapat pertanyaan yang harus dijawab responden. Berdasarkan Hasil jawaban responden tersebut akan diberi nilai Sangat Puas (SP) :5, Puas (PS):4, Cukup Puas (CP):3, Kurang Puas (KP):2, Tidak Puas (TP):1 dan kemudian menghitung rata-ratanya dengan rumus mean adalah sebagai berikut:



$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} (X bar) : rata-rata hitung;

$\sum x$: jumlah dari seluruh nilai responden

n : jumlah sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro

1. Analisis validitas dilakukan pada isi atau butir aitem dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan bantuan SPSS diperoleh r hitung lebih besar dari rtabel dengan N= 170. Nilai rhitung > 0,256 yang menunjukkan bahwa item angket dalam pengukuran ini semuanya valid (lihat lampiran).
2. Untuk menguji reliabilitas kuesioner atau pertanyaan digunakan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari r kritis. Hasil pengujian reliabilitas kuesioner menunjukkan nilai *alpha*

0.738. Sedangkan nilai r kritis (uji 1 tailed) pada signifikansi 0,01 dengan jumlah data (n) = 170, di dapat sebesar 0,195 (lihat pada lampiran tabel r). Karena nilainya lebih dari 0,195, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

Penelitian tentang persepsi kepuasan penggunaan perpustakaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro diperoleh dari pengumpulan data primer yang telah dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2015 yaitu dengan cara membagikan angket/kuesioner kepada 101 responden sesuai dengan sampel yang telah ditentukan.

Instrumen dalam kuesioner terlebih dahulu diuji cobakan kepada 170 responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner valid dan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai kuesioner.

3. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas

Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro menunjukkannya bahwa 37,623 % memiliki persepsi mahasiswa Sangat Puas terhadap

Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro. Untuk lebih rinci lihat Tabel 3.

Tabel 3. Data Sebaran Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro

No	Kategori	Rentang Nilai	Jumlah Responden/ N	Presentase
1	Sangat Puas	149,77 - 168,703	38	37,623 %
2	Puas	130,77 - 149,77	12	11,881 %
3	Cukup Puas	111,84 - 130,77	3	2,970 %
4	Kurang Puas	92,907- 111,84	35	34,653 %
5	Tidak Puas	73,974 - 92,907	13	12,871 %
Jumlah			101	

Secara lebih rinci hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Metro adalah sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi kehandalan/*reliability* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Data Sebaran Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro aspek kehandalan/*reliability*

No	Kategori	Rentang Nilai	Jumlah Responden/ N	Presentase
1	Sangat Puas	63,96 - 72,01	1	0,99 %
2	Puas	55,91 - 63,96	13	12,87 %
3	Cukup Puas	47,86 - 55,91	39	38,61 %
4	Kurang Puas	47,86 - 39,81	33	32,67 %
5	Tidak Puas	39,81 - 31,75	15	14,85 %
Jumlah			101	

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 101 responden yang menilai pada dimensi kehandalan/*reliability* 38,61 % cukup puas terhadap pelayanan perpustakaan universitas Muhammadiyah Metro.

2. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi daya tanggap/*responsiveness* disajikan pada tabel berikut:



Tabel 5. Data Sebaran Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro aspek daya tanggap/*responsiveness*

No	Kategori	Rentang Nilai	Jumlah Responden/ N	Presentase
1	Sanga Puas	23,47 – 26,77	1	0,99 %
2	Puas	20,17 – 23,47	11	10,89 %
3	Cukup Puas	16,87 – 20,17	43	42,57 %
4	Kurang Puas	16,87 – 13,57	33	32,67 %
5	Tidak Puas	13,52 - 10,27	13	12,87 %
Jumlah			101	

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 101 responden yang menilai pada dimensi daya tanggap/*responsiveness* 42,57 % cukup puas terhadap pelayanan perpustakaan universitas Muhammadiyah Metro.

3. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi jaminan/*Assurance* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Data Sebaran Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro aspek jaminan/*Assurance*

No	Kategori	Rentang Nilai	Jumlah Responden/ N	Presentase
1	Sanga Puas	23,93 – 27,77	4	3,96 %
2	Puas	20,09 -23,93	8	7,92 %
3	Cukup Puas	16,25 – 20,09	47	46,53 %
4	Kurang Puas	16,25 – 12,41	33	32,67 %
5	Tidak Puas	12,41 – 8,57	9	2,94 %
Jumlah			101	

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 101 responden yang menilai pada dimensi *assurance* 46,53 % cukup puas terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro.

4. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi empati/*empathy* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7. Data Sebaran Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro aspek *Empati/Emphaty*

No	Kategori	Rentang Nilai	Jumlah Responden/ N	Presentase
1	Sanga Puas	24,36 – 27,82	2	1,98 %
2	Puas	20,9 – 24,36	14	13,86 %
3	Cukup Puas	17,44 – 20,9	44	43, 56 %
4	Kurang Puas	17,44 – 13,98	32	31,68 %
5	Tidak Puas	13,98 – 10,52	9	8,91 %
Jumlah			101	

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 101 responden yang menilai pada dimensi *empaty* 43,56 % cukup puas terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro.

5. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi bukti fisik/ *Tangibles* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8. Data Sebaran Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro aspek *Tangibel*

No	Kategori	Rentang Nilai	Jumlah Responden/ N	Presentase
1	Sanga Puas	19,13 - 21,98	3	2,97 %
2	Puas	16,28 - 19,13	8	7,92 %
3	Cukup Puas	13,43 – 16,28	51	50,49 %
4	Kurang Puas	13,43 – 10,58	22	21,78 %
5	Tidak Puas	10,58 – 7,73	17	16,83 %
Jumlah			101	

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 101 responden yang menilai pada dimensi *tangibel* 50,49 % cukup puas terhadap pelayanan perpustakaan universitas Muhammadiyah Metro.

SIMPULAN

Berdasarkan studi empiris yang diperoleh, maka dapat diambil simpulan secara keseluruhan dari penelitian ini bahwa penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan

perpustakaan Universitas Muhammadiyah Metro diperoleh rata-rata (*Mean*) total sebesar 111,84, dengan F = 38 dari 101 mahasiswa sehingga dapat ditafsirkan persepsi kepuasan penggunaan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Metro tergolong Sangat Puas. Secara rinci dari persepsi kepuasan penggunaan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Metro:



1. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi kehandalan/*reliability* diperoleh prosentase sebesar 38,61% yang tergolong cukup puas.
2. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi daya tanggap/*responsiveness* diperoleh prosentase sebesar 42,57% yang tergolong cukup puas.
3. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi jaminan/*Assurance* diperoleh prosentase sebesar 46,53% yang tergolong cukup puas.
4. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi empati/*empathy* diperoleh prosentase sebesar 43,56% yang tergolong cukup puas.
5. Persepsi mahasiswa/pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi bukti fisik/*Tangibles* diperoleh prosentase sebesar 50,49% yang tergolong cukup puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfaction)*,
fisip.unair.ac.id/image/pdf/achmad.pdf, diakses tanggal 7 Januari 2012, Jam 12.10 WIB.
- Alsa, Asmadi. (2011). *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Ellitan, Lenna. (2003). "Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan". Dalam *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Usmara, A (ed): Yogyakarta: Amara Books.
- Handayani, Rini. "Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta". *Sosiosains*, 17 (2), April 2004.
- Kosasih, A A. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan Prima Perpustakaan. *Artikel Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang*, hal 3-5. 2009
- Lopiyuadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Masruri, Anis. Mewujudkan Pelayanan yang Berkualitas Berorientasi Kepada Pengguna. *Dalam Workshop Perpustakaan dan Kearsipan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.* Pada Tanggal 12-13 Juli 2003.
- Moenir, A. S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. Nur. (2004). *Managemen Jasa Terpadu: Total service Management.* Bojong Kerta: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, Zethmal, Berry. (1991). *Delivering Service Quality.* New York: Free Press
- Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi 2004.
- Pemuntjak, Rosiana Sjahrial. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan.* Jakarta: Djambatan
- Riyanto, Agus, dkk. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta". *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi,* Volume II Nomor 1. 2004
- Soetimah, (1992). *Perpustakaan, Kepustakaan, dan Pustakawan.* Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono, A. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta
- Qalyubi, Syihabudin. (2003). *Dasar-dasar Perpustakaan dan Informasi.* Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perustakaan dan Informasi. Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga.
- Robins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, Bilson. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Simamora, Bilson. (2001) . *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel.* Edisi Pertama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Surabaya: Pustaka Utama.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan,* Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC