

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS WARMADewa

Kadek Deni Saputra¹, Made Kastawa², I Putu Suhartika³
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: denydoctor@gmail.com¹, made.kastawa@gmail.com², suhardharma@yahoo.com³

ABSTRACT

This research is a descriptive quantitative research that aims to determine the impact of service of user satisfaction at warmadewa university library. The independent variable in this research is library service and dependent variable is user satisfaction. The subject of this research is the user of Warmadewa university library. The study was conducted in May 2017. The population of this research were all users of Warmadewa library in May which totally to 706 users while the total of samples with error rate of 10% is 88 users. The techniques of collecting data were questionnaires distribution, literature study, and observation. The sampling technique used was Proportionate Random Sampling. The data which have been processed presented in table form. Measurement of variables used is Likert scale. Interpretation of data was done based on the large percentage of answers from respondents. To determine the effect of service to the library users satisfaction is used simple linear regression analysis, and using software program SPSS version 24. To test the hypothesis was done by T-test. The results of this research indicates that the quality of library service affect the user satisfaction, the better services which provided by librarian so the user's user satisfaction increases. The dimensions the well performance dimension of employees get the best score of the overall dimensions made on the questionnaire while user of the dimension know the new collection get the lowest score so this research suggestions to provide a new collection stack so the user knows the existence of the collection.

Keywords: *Library User, Library Services, User Satisfactin*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah salah satu unit penyedia jasa layanan informasi. Dalam kegiatan pelayanan jasa informasi perpustakaan tidak hanya berfokus pada informasinya tetapi juga harus memperhatikan reaksi pengguna yang memanfaatkan jasa layanannya. Perpustakaan unggul adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan penggunannya.

Menurut Lasa (2005:31) Kepuasan pengguna menjadi tujuan akhir dari semua

kegiatan perpustakaan serta merupakan sasaran akhir suatu jasa informasi perpustakaan. (Lasa, 2005:31).

Dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan, pengguna selalu ingin mendapatkan kepuasan. Pengguna akan merasa puas apabila dapat menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhannya. Pengguna juga akan merasa puas apabila dalam melayani pustakawan bersikap baik, sopan, penuh dengan keramahan, serta fasilitas-fasilitas yang tersedia juga harus

mendukung, sehingga pengguna perpustakaan merasa nyaman dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Dalam penelitian ini akan dikaji tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat mencapai sasarannya. Menurut Tjiptono (2002:1) "bahwa konsumen akan memilih produk-produk yang menawarkan kualitas, kinerja atau ciri-ciri inovatif terbaik", agar pengguna loyal pada perpustakaan maka perpustakaan harus memahami kebutuhan pengguna. Oleh sebab itu dikarenakan loyalitas pengguna merupakan sasaran tujuan akhir penyedia jasa informasi perpustakaan. sesuai riset penelitian kepuasan pengguna terhadap pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan, dapat di jelaskan dari reaksi pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membuat penelitian ini dengan judul: "**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS WARMADEWA**"

2. KAJIAN PUSTAKA

Perpustakaan merupakan suatu sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan sumber informasi bagi para pengunjungnya, perpustakaan berasal dari kata "pustaka" yang berarti buku. Pustaka lebih dikenal sejak dulu, bahan-bahan itu disimpan, diolah, kemudian ditata rapi sehingga dapat disebut "perpustakaan". Perpustakaan juga dapat diartikan sebagai tempat dimana bahan pustaka disimpan menjadi satu sesuai dengan

kategori masing-masing dan dapat dipakai oleh seluruh anggota maupun masyarakat luar. Perpustakaan dapat diartikan sebagai bagian ruangan menyimpan buku serta terbitan cetak lainnya. Perpustakaan dinilai sangat membantu berjalannya proses belajar yang dilakukan dilingkungan tempat belajar, karena perpustakaan menyediakan seluruh informasi tambahan yang tidak diberikan oleh pendidik saat proses belajar mengajar dilakukan. (Sulistyo, Basuki 1999:5).

2.1. Pelayanan Perpustakaan

Rahayuningsih (2007:85), menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan memberikan layanan jasa informasi kepada pengguna perpustakaan.

2.2. Kepuasan Pengguna

pengguna merupakan sebagai tolak ukur untuk mencapai keberhasilan suatu perpustakaan. Menurut Kotler (2008:107) "kepuasan adalah perasaan seseorang yang ditunjukkan saat membandingkan hasil yang diharapkan dan dipikirkan. Jika hasil dibawah harapan maka pengguna tidak puas, sebaliknya hasil memenuhi harapan, pengguna menjadi puas".

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, karena jenis penelitian ini menggunakan angka, sesuai dengan pendapat (Arikunto 2006:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang

menggunakan angka, dari pengumpulan data, penafsiran, data, serta penampilan hasilnya. Menurut pendapat Sukmadinata (2006:72) penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan fenomena yang ada, secara alami yang dibentuk alam atau buatan manusia. Fenomena dapat berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu sama lainnya.

4. PEMBAHASAN

4.1 Pengolahan dan Analisis Data Kondisi Fisik Koleksi Buku Di Perpustakaan Sudah Baik

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	5	5,6%
2	Setuju	69	78,5%
3	Tidak Setuju	14	15,9%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel di atas dengan jumlah responden 88 (100%). 5 (5,6%) responden menjawab sangat setuju bahwa kondisi fisik koleksi buku di perpustakaan sudah baik. 69 (78,5%) responden menjawab setuju bahwa koleksi buku di perpustakaan sudah baik. 14 (15,9%) responden menjawab tidak setuju dengan kondisi fisik koleksi buku di perpustakaan. Dan kategori jawaban sangat tidak setuju 0%.

Sesuai dengan interpretasi data tabel di atas responden yang menyatakan kondisi fisik koleksi buku di perpustakaan sudah baik adalah 74 (84,1%). Kemudian responden yang menyatakan sangat tidak setuju 14 (15,9%) maka dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik koleksi buku perpustakaan sudah baik.

Jumlah Buku Teks Yang Dimiliki Perpustakaan Selalu Dapat Memenuhi Kebutuhan Pengguna

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	5	5,6%
2	Setuju	46	52,2%
3	Tidak Setuju	37	42,2%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel di atas dengan jumlah responden 88 (100%). 5 (5,6%) responden menjawab sangat setuju bahwa jumlah buku teks yang dimiliki di perpustakaan selalu dapat memenuhi kebutuhan pengguna. 46 (52,2%) responden menjawab setuju bahwa jumlah buku teks yang dimiliki di perpustakaan selalu dapat memenuhi kebutuhan pengguna. 37 (42,2%) responden menjawab tidak setuju dengan jumlah buku teks yang dimiliki perpustakaan selalu dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data di atas responden yang menyatakan bahwa

jumlah buku teks yang dimiliki di perpustakaan selalu dapat memenuhi kebutuhan pengguna adalah 51(57,8%) kemudian responden yang menyatakan tidak setuju dengan jumlah buku teks yang dimiliki perpustakaan selalu dapat memenuhi kebutuhan pengguna adalah 37(42,2%) maka dapat disimpulkan bahwa jumlah buku teks yang dimiliki perpustakaan selalu dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Buku-Buku Yang Disediakan Perpustakaan Terkini

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	2	2,2%
2	Setuju	62	70,5%
3	Tidak Setuju	24	27,3%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 2(2,2%) responden menjawab sangat setuju dengan buku-buku yang disediakan perpustakaan terkini. 62(70,5%) responden yang setuju dengan buku-buku yang disediakan perpustakaan terkini. 24(27,3%) responden yang menjawab tidak setuju dengan buku- buku yang disediakan perpustakaan terkini.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan buku-buku yang disediakan perpustakaan terkini adalah 64 (72,7%), kemudian responden yang menyatakan tidak setuju

dengan koleksi buku yang terkini. Maka dapat disimpulkan bahwa buku-buku yang disediakan perpustakaan terkini.

Koleksi Ditempatkan Sesuai Dengan Rak Klasifikasinya (Sesuai Dengan Judul Dan Tema)

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	17	19,4%
2	Setuju	51	57,9%
3	Tidak Setuju	20	22,7%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 17 (19,4%) responden menjawab sangat setuju bahwa koleksi ditempatkan sesuai dengan rak klasifikasinya. 51 (57,9%) responden menjawab setuju bahwa koleksi ditempatkan sesuai dengan rak klasifikasinya. 20 (22,7%) responden menjawab tidak setuju bahwa koleksi tidak ditempatkan sesuai dengan rak klasifikasinya.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan bahwa koleksi ditempatkan sesuai dengan rak klasifikasinya adalah 68 (77,3%). Kemudian responden yang menyatakan tidak setuju bahwa koleksi tidak ditempatkan sesuai dengan rak klasifikasinya adalah 20 (22,7%). Maka

dapat disimpulkan bahwa koleksi ditempatkan sesuai rak klasifikasinya.

Kondisi Rak Perpustakaan Dalam Keadaan Bersih Dan Rapi

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	14	15,9%
2	Setuju	55	62,5%
3	Tidak Setuju	19	21,6%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 14 (15,9%) responden menjawab sangat setuju bahwa kondisi rak perpustakaan dalam keadaan bersih dan rapi. 55 (62,5%) responden menjawab setuju bahwa kondisi rak perpustakaan dalam keadaan bersih dan rapi. 19 (21,6%) responden menjawab tidak setuju bahwa kondisi rak perpustakaan tidak dalam keadaan bersih dan rapi.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, bahwa responden yang menyatakan kondisi rak perpustakaan dalam keadaan bersih dan rapi adalah 69 (78,4%). Kemudian responden yang menyatakan tidak setuju bahwa kondisi rak perpustakaan tidak selalu bersih dan rapi adalah 19 (21,6%). Maka dapat disimpulkan bahwa kondisi rak perpustakaan dalam keadaan bersih dan rapi.

Merasa Aman Menitipkan Barang Di Loker Perpustakaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	27	30,6%
2	Setuju	57	64,7%
3	Tidak Setuju	4	4,7%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 27 (30,6%) responden menjawab sangat setuju merasa aman menitipkan barang diloker perpustakaan. 57 (64,7%) responden menjawab setuju merasa aman menitipkan barang diloker perpustakaan. 4 (4,7%) responden menjawab tidak setuju jika merasa aman menitipkan barang diloker perpustakaan.

Sesuai dengan kriteri interpretasi data tabel diatas, bahwa responden yang menyatakan merasa aman menitipkan barang diloker perpustakaan adalah 84 (95,3%). Sedangkan responden yang merasa tidak aman menitipkan barang diloker perpustakaan adalah 4 (4,7%). Maka dapat disimpulkan bahwa aman menitipkan barang diloker perpustakaan.

Fasilitas Perpustakaan Sudah Memadai

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	15	17%

2	Setuju	59	67%
3	Tidak Setuju	14	16%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 15 (17%) responden menjawab sangat setuju bahwa fasilitas perpustakaan sudah memadai. 59 (67%) responden menjawab setuju bahwa fasilitas perpustakaan sudah memadai. Sedangkan 14 (16%) responden menjawab tidak setuju bahwa fasilitas perpustakaan belum memadai.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan sudah memadai adalah 74 (84%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju bahwa fasilitas perpustakaan belum memadai adalah 14 (16%). Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan sudah memadai.

Staf Perpustakaan Melayani Pinjaman Dan Pengembalian Dengan Ramah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Present-ase
1	Sangat Setuju	20	22,6%
2	Setuju	66	75%
3	Tidak Setuju	1	1,2%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%

Total	88	100%
-------	----	------

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 20 (22,6%) responden menjawab sangat setuju bahwa staf perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah. 66 (75%) responden menjawab setuju bahwa staf perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah. 1 (1,2%) responden menjawab tidak setuju bahwa staf perpustakaan tidak melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah. Sedangkan 1 (1,2%) responden menjawab sangat tidak setuju bahwa staf perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan staf perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah adalah 86 (96,6%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dengan staf perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah adalah 2 (2,4%). Maka dapat disimpulkan bahwa staf perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah.

Waktu Pelayanan Perpustakaan Sesuai Jadwal

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Present-ase
1	Sangat Setuju	20	22,7%
2	Setuju	66	75%

3	Tidak Setuju	2	2,3%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 20 (22,7%) responden menjawab sangat setuju bahwa waktu pelayanan perpustakaan sesuai jadwal. 66 (75%) responden menjawab setuju bahwa waktu pelayanan perpustakaan sesuai jadwal. Sedangkan 2 (2,3%) responden menjawab tidak setuju bahwa waktu pelayanan perpustakaan sesuai.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan waktu pelayanan perpustakaan sesuai jadwal adalah 86 (97,7%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan perpustakaan sesuai jadwal adalah 2 (2,3%). Maka dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan perpustakaan sesuai jadwal.

Biaya Kembali Buku Sesuai Aturan Yang Ada

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	11	12,5%
2	Setuju	73	82,9%
3	Tidak Setuju	4	4,6%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 11 (12,5%)

responden menjawab sangat setuju bahwa biaya kembali buku sesuai dengan aturan yang ada. 73 (82,9%) responden menjawab setuju bahwa biaya kembali buku sesuai dengan aturan yang ada. 4 (4,6%) responden menjawab tidak setuju dengan biaya kembali buku sesuai dengan aturan yang ada.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan biaya kembali buku sesuai dengan aturan yang ada adalah sebanyak 87 (98,7%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju dengan biaya kembali buku sesuai dengan aturan yang ada adalah sebanyak 4 (4,6%). Maka dapat disimpulkan bahwa biaya kembali buku sesuai dengan aturan yang ada.

Pegawai Perpustakaan Dalam Kegiatan Pelayanan Berpenampilan Rapi

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	40	45,5%
2	Setuju	47	53,3%
3	Tidak Setuju	1	1,2%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 40 (45,5%) responden menjawab sangat setuju bahwa pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan berpenampilan rapi. 47 (53,3%)

responden menjawab setuju bahwa pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan berpenampilan rapi. 1 (1,2%) responden menjawab tidak setuju bahwa pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan berpenampilan rapi.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan berpenampilan rapi adalah sebanyak 87 (98,8%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak setuju bahwa pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan berpenampilan rapi adalah sebanyak 1 (1,2%). Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan dalam kegiatan pelayanan selalu berpenampilan rapi.

Persyaratan Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan Mudah Dipenuhi Pengunjung

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	10	11,4%
2	Setuju	61	69,3%
3	Tidak Setuju	17	19,3%
4	Sangat Tidak Setuju		
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 10 (11,4%) responden menjawab sangat setuju bahwa persyaratan pelayanan pembuatan kartu

anggota perpustakaan mudah dipenuhi pengunjung. 61 (69,3%) responden menjawab setuju bahwa persyaratan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan mudah dipenuhi pengunjung. Sedangkan 17 (19,3%) responden menjawab tidak setuju bahwa persyaratan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan mudah di penuhi pengunjung.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan mudah dipenuhi pengunjung adalah sebanyak 78 (80,7%). Responden yang menyatakan tidak setuju pelayanan persyaratan pembuatan kartu anggota perpustakaan tidak mudah dipenuhi pengunjung adalah sebanyak 17 (19,3%,). Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan mudah dipenuhi pengunjung.

Koleksi Buku Fiksi Diperpustakaan Membuat Saya Tertarik Untuk Membacanya

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	9	10,2%
2	Setuju	46	52,3%
3	Tidak Setuju	32	36,2%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%

Total	88	100%
-------	----	------

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 9 (10,2%) responden menjawab sangat setuju bahwa koleksi buku fiksi diperpustakaan membuat tertarik untuk dibaca. 46 (52,3%) responden menjawab bahwa koleksi buku fiksi diperpustakaan tertarik untuk dibaca. 32 (36,2%) responden menjawab tidak setuju bahwa koleksi buku fiksi diperpustakaan tertarik untuk dibaca. 1 (1,2%) responden menjawab sangat tidak setuju bahwa koleksi fiksi diperpustakaan tertarik untuk dibaca.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan koleksi fiksi diperpustakaan tertarik untuk dibaca adalah sebanyak 55 (62,5%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak tertarik membaca koleksi buku fiksi diperpustakaan adalah sebanyak 32 (37,5%). Maka dapat di simpulkan sebagian besar responden tidak tertarik membaca koleksi buku fiksi diperpustakaan.

Saya Mengetahui Buku Yang Baru Datang Di Perpustakaan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	5	6%
2	Setuju	31	35%
3	Tidak Setuju	47	53%
4	Sangat	5	6%

	Tidak Setuju		
Total	88	100%	

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 5 (6%) responden menjawab sangat setuju bahwa mengetahui buku yang baru datang diperpustakaan. 31 (35%) responden menjawab setuju bahwa pengguna mengetahui buku yang baru datang diperpustakaan. 47 (53%) responden menjawab tidak setuju bahwa tidak mengetahui buku yang baru datang diperpustakaan. Sedangkan 5 (6%) responden menjawab sangat tidak setuju bahwa tidak mengetahui buku yang baru datang diperpustakaan.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas responden yang menyatakan mengetahui buku yang baru datang diperpustakaan adalah sebanyak 36 (41%).Sedangkan responden yang menyatakan tidak mengetahui buku yang baru datang diperpustakaan adalah sebanyak 52 (69%).Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden tidak mengetahui buku yang baru datang diperpustakaan.

Saya Lebih Menyukai Buku Teks Daripada Buku Cerita

No	Kategori Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	8	9%
2	Setuju	47	53%

3	Tidak Setuju	30	35%
4	Sangat Tidak Setuju	3	3%
Total		88	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan jumlah responden 88 (100%). 8 (9%) responden menjawab sangat setuju bahwa lebih menyukai buku teks daripada buku cerita. 47 (53%) responden menjawab setuju bahwa lebih menyukai buku teks daripada buku cerita. 30 (35%) responden menjawab tidak setuju bahwa menyukai buku teks daripada buku cerita. 3 (3%) responden menjawab sangat tidak setuju dengan buku teks daripada buku cerita.

Sesuai dengan kriteria interpretasi data tabel diatas, responden yang menyatakan lebih menyukai buku teks daripada buku cerita adalah sebanyak 55 (62%). Sedangkan responden yang menyatakan tidak lebih menyukai buku teks daripada buku cerita adalah sebanyak 33 (38%). Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyukai buku teks daripada buku cerita.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian penulis ditarik kesimpulan bahwa:.

1. Berdasarkan kuesiner yang disebar kepada responden bahwa kondisi fisik koleksi yang tersedia dipergustakaan Warmadewa sudah baik dengan presentase jawaban 84,1%.

Jumlah buku teks yang tersedia dipergustakaan Warmadewa selalu dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan tingkat presentase 52,2%. Buku-buku yang tersedia dipergustakaan pun sangat up to date dalam kurun waktu 10 tahun terakhir dengan tingkat presentase 70,5%. Penempatan koleksi sudah sesuai dengan rak klasifikasinya buku dengan tingkat presentase jawaban responden 57,9%. Kondisi rak perpustakaan dalam keadaan bersih dan rapi dengan tingkat presentase jawaban responden 64,7%. Pengguna yang datang ke perpustakaan harus menempatkan barang di tempat loker, pengguna juga merasa aman menempatkan barang diloker sesuai dengan presentase responden yaitu 67%.

Pelayanan di perpustakaan pusat Warmadewa memberikan pengaruh pada kepuasan penggunanya, karena dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yang didapatkan yaitu dengan nilai t hitung lebih kecil dari alpha ($\alpha=0,005$) menjadi $0,000 < 0,005$, dengan demikian hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lasa, H. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

Sukmadinata. (2006). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sulistyo-Basuki. (1991). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptomo, F. (2002). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.