

# PENGARUH LAYANAN DIORAMA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PEMERINTAH KABUPATEN BADUNG

Ni Kadek Desi Wulansari<sup>1</sup>, Ni Putu Premierita Haryanti<sup>2</sup>, I Putu Suhartika<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: [dwulansari924@gmail.com](mailto:dwulansari924@gmail.com)<sup>1</sup>, [premierita@unud.ac.id](mailto:premierita@unud.ac.id)<sup>2</sup>, [suhardharma@yahoo.com](mailto:suhardharma@yahoo.com)<sup>3</sup>

## ABSTRACT

*This research is a descriptive quantitative study that aims to determine the effect of diorama services on user satisfaction in the Archives and Badung District Government Library if measured by the ServQual method. Data collection techniques are by distributing questionnaires that are calculated using a Likert scale using five independent variables, namely: physical evidence or tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and one The dependent variable is user satisfaction. The sampling technique used was purposive sampling. The analysis technique used in this study is simple regression analysis. Hypothesis testing results show that the calculated t value is smaller than alpha, it can be concluded that there is an influence of diorama services on user satisfaction in the Archives Service and the Government Library of Badung Regency.*

**Keywords:** *ServQual, Library Service, Diorama Service, User Satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Zaman modern saat ini masyarakat membutuhkan informasi yang tepat. Berbicara tentang adanya informasi, perpustakaan merupakan sumber informasi yang sangat banyak menyimpan ribuan informasi mulai dari koleksi perpustakaan dan bahan pustaka dari berbagai sumber dan menjadi informasi yang sangat tepat. Di perpustakaan terdapat layanan yang menunjang kegiatan pengguna untuk menelusur informasi sehingga pengguna merasa puas dalam menelusur informasi di

perpustakaan tersebut, seperti halnya layanan diorama di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung.

Layanan diorama merupakan kegiatan pelayanan pemutaran film atau gambar yang diperlihatkan menggunakan layar lebar. Layanan diorama di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung ini hanya mempunyai seat yang berjumlah 40 kursi. Terbilang cukup sedikit dikarenakan layanan ini baru yang dipersembahkan untuk pengguna perpustakaan. Di dalam layanan ini jika dilihat dari segi kelayakan layanan diorama ini

sangat layak untuk pengguna. Dilihat dari situasi dan kondisi serta fasilitas kursi yang sangat nyaman, tetapi dalam hal ini layanan diorama yang sangat baru tidak semua pengguna perpustakaan mengetahui adanya layanan ini.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan sebelumnya ditemukan fakta bahwa kebanyakan pengguna belum mengetahui keberadaan layanan diorama di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung. Dugaan penulis bahwa masih kurang mensosialisasikan layanan ini. Masalah tersebut menjadi hal yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, sehingga penulis ingin meneliti tentang **“Pengaruh Layanan Diorama Terhadap Kepuasan Pengguna di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Layanan Diorama Terhadap Kepuasan Pengguna di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuannya yaitu apakah ada Pengaruh Layanan Diorama Terhadap Kepuasan Pengguna di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah kabupaten Badung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Bagi Instansi, dimana dapat meningkatkan layanan diorama di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung.
2. Bagi penulis, mampu memberikan beberapa ilmu dan pemahaman tentang layanan diorama di perpustakaan.
3. Bagi pustakawan, dapat menambah pengetahuan tentang layanan diorama yang ada di perpustakaan.
4. Bagi peneliti lain, dapat menjadikan suatu pedoman untuk penelitian sejenisnya.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini hanya dalam lingkup mengenai Pengaruh Layanan Diorama Terhadap Kepuasan Pengguna di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Perpustakaan Umum**

#### **2.1.1 Pengertian Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum ialah tempat untuk mendapatkan dan menyalurkan pendidikan dalam mendidik yang bersifat formal ataupun non formal untuk semua

masyarakat umum. Pendapat dari Hermawan dan Zulfikarr (2003:3) menyatakan bahwa "Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat dan didanai dengan dana masyarakat".

Pendapat lain dari Sutarno (2003:32) menjelaskan bahwa "Perpustakaan umum disebut sebagai Universitas Masyarakat" dimana perpustakaan umum menjadi salah satu tempat bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi karena menyediakan sumber belajar sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari definisi di atas maka, perpustakaan umum lebih memfokuskan pada tugasnya dalam melakukan pengumpulan, penyimpanan, pengaturan dan penyajian bahan pustaka bagi masyarakat luas.

### **2.1.2 Tujuan Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum dalam melayani masyarakat memiliki berbagai tujuan. Menurut Buku Panduan Penyelenggara Perpustakaan Umum (2015), tujuan Perpustakaan Umum yaitu:

1. Mampu memberi pendidikan pada masyarakat agar dapat menjaga dan memanfaatkan bahan pustaka.

2. Meningkatkan minat serta bakat masyarakat.
3. Mengembangkan kebiasaan membaca masyarakat agar dapat memecahkan masalah dengan tanggung jawab sendiri.

Berdasarkan pendapat tersebut, Perpustakaan umum memiliki tujuan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat umum, dimana perpustakaan umum sangat berperan dalam mengembangkan minat baca dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat agar tercapainya masyarakat yang berpendidikan dan memiliki rasa tanggung jawab dan toleransi yang tinggi.

### **2.1.3 Fungsi Perpustakaan Umum**

Tercapainya tujuan yang diuraikan diatas, perpustakaan umum harus mampu melaksanakan tugasnya sesuai dari fungsi perpustakaan itu sendiri. A.s Muchyidin (2008:55) menyebutkan ada beberapa fungsi perpustakaan umum antara lain:

1. Menyediakannya bahan pustaka untuk pendidikan
2. Menyediakan sarana untuk rekreasi
3. Menyediakan sumber informasi sebagai petunjuk, pedoman, dan bahan rujukan masyarakat.
4. Melestarikan bahan pustaka sebagai hasil budaya masyarakat
5. Memberikan pelayanan untuk penelitian

#### **2.1.4 Peran Perpustakaan Umum**

Perpustakaan berperan sebagai bagian dalam menjalankan tugas pokok perpustakaan yang erat hubungannya dengan keberadaan dari tugas dan fungsi perpustakaan (Sutarno, 2006:68).

### **2.2 Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan sebagai pusat dari pelayanan informasi untuk masyarakat umum harus mampu dalam menarik minat masyarakat agar memanfaatkan perpustakaan sebagai tempat dalam mendapatkan informasi dan menggunakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan itu sendiri. Menurut Purwani Istiana (2014) menyebutkan perpustakaan memiliki berbagai jenis layanan yaitu Layanan Sirkulasi, Referensi, Majalah dan Jurnal (Terbitan Berseri), Penelusuran Informasi, Perpustakaan Keliling, Audiovisual, dan Keanggotaan

#### **2.3 Layanan Diorama**

Layanan Diorama adalah layanan yang didalamnya merupakan pemutaran film. Dimana di setiap perpustakaan mempunyai sebutan yang berbeda-beda untuk layanan ini seperti layanan audiovisual, pemutaran film, diorama. Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung mempunyai sebutan nama dengan Layanan diorama yang dimana layanan

tersebut menayangkan/ memutar film dokumenter.

Himawan Pratista (2008:4) "film dokumenter tidak menciptakan suatu peristiwa atau kejadian, namun merekam peristiwa yang sungguh-sungguh terjadi tidak seperti film fiksi, film dokumenter tidak memiliki plot namun memiliki struktur yang umumnya didasarkan oleh tema *argument* dari *sineasnya*".

Dokumentasi Film yang disajikan seperti Sejarah Perjuangan Bangsa Indonesia hingga merdeka, Bung Karno dan Ir. Soekarno. Film ini disajikan agar pengunjung tidak merasa bosan akan membaca buku, dengan menayangkan film tersebut pengguna bisa menambah wawasan dan flashback ke masa lalu akan perjuangan para pahlawan kita yang telah gugur.

### **2.4 Metode Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan**

Kualitas jasa ialah suatu tingkatan sebagai keunggulan yang terdapat dilayanan perpustakaan agar terpenuhinya kebutuhan dari pengguna. Menurut Tjiptono (2006:51) menyatakan bahwa "dengan kata lain ada 2 (dua) faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang dihadapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan".

#### **2.4.1 SerQual**

Parasuaman, Zeithamal dan Berry sesuai dengan yang dikutip oleh Lupiyoadi (2013:216) terdapat 5 (lima) aspek pokok SERVQUAL yaitu :

1. *Tangible* yaitu kemampuan lembaga untuk menunjukkan kepada penggunanya.
2. *Reliability* suatu kemampuan untuk memberi layanan jasa secara tepat dan akurat.
3. *Responsive* yaitu memberikan jasa kepada pengguna secara cepat dan tanggap.
4. *Assurance* ialah suatu pengetahuan yang dimiliki oleh petugas untuk memberikan keyakinan kepada pengguna
5. *Empathy* ialah dapat memberi perhatian secara tulus dan baik kepada pengguna yang menggunakan layanan perpustakaan.

## 2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menjadi suatu hal yang sangat diharapkan oleh perpustakaan, dimana kepuasan pengguna sebagai bentuk sudah terpenuhinya keinginan dari pengguna. Kotler dalam Lupiyoadi (2006:192) menjelaskan jika "kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dan yang diharapkan seperti: Kualitas

produk, Kualitas pelayanan, Emosional, Harga, Biaya.

## 3. METODELOGI PENELITIAN

### 2.6 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2008), "kuantitatif deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan suatu kejadian yang terjadi saat sekarang atau masalah actual.

### 2.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini di Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung. Dalam waktu 1 bulan dari tanggal 27 Januari-27 Februari 2020.

### 2.8 Populasi dan Sampel

Seluruh subjek penelitian ini merupakan populasi. Dimana Populasinya ialah siswa SMP sekabupaten badung dengan jumlah anggota yang tercatat sebanyak 12.265 anggota pada tahun 2018-2020. Sampel penelitian ini yaitu menggunakan purposive sampling yakni "teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu" (Sugiyono, 2016:85).

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Ada dua variabel pada penelitian ini yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas yaitu X terdiri dari *Tangible* (bukti fisik

atau wujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan variabel terikat penelitian ini yaitu *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).

## 2.9 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data dilakukan dengan cara :

1. Menyebarkan Kuesioner, dengan membuat beberapa pertanyaan tertulis yang akan diisi oleh responden.
2. Studi Kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan data yang teridentifikasi secara sistematis, dari sumber penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini.

## 3.5 Jenis dan Sumber Data

Sumber data berasal dari Data Primer yaitu data yang didapatkan langsung dari subjek penelitian, Data Sekunder dari data yang dikumpulkan dan mendukung data primer.

## 3.6 Teknik Penyajian Data

Penelitian ini menyajikan data dalam bentuk tabel dimana hasilnya diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden dan menjadi instrument dari pengumpulan data primer penelitian ini. Nilai yang didapatkan dari data itu selanjutnya dihitung sesuai tingkat dari kepuasan pengguna

terhadap layanannya di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung.

## 3.7 Analisis Data

Penelitian ini dalam menganalisis data dengan metode analisis regresi sederhana, karena di penelitian ini hanya ada 2 variabel yaitu variabel X dan Y. Menurut Idrus (2007:219), bagi regresi linear sederhana, satu variabel sebagai variannya dan dipengaruhi (*dependent*) oleh variabel lainnya.

### 3.7.1 Uji Validitas

Pengujian untuk Validitas dari suatu data dapat dilakukan dengan cara menguji tiap pertanyaan di kuesioner menggunakan aplikasi SPSS dimana jika hasil nilai *correcte Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,30 maka pertanyaan tersebut valid (Yamin dan Kurniawan, 2009:284).

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebagai metode dalam mengukur konsistensi dari instrumen. Variabel yang dinyatakan reliabel jika Koefisien Alpha Cronbach = 0,6 berarti tingkat reliabilitas 0,6 dan menjadi indikasi reliabelnya sebuah konstruk (Ghozali, 2006:46).

### 3.7.3 Uji Hipotesis

Hipotesis nol ( $H_0$ ) di penelitian ini berarti tidak ada pengaruh dari layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna, sementara hipotesis alternatif ( $H_1$ ) adalah terdapat pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.

## **4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Sejarah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung**

Sejarah keberadaan perpustakaan ini sudah dimulai sejak tanggal 2 Mei 1980 s/d November 1988 didirikan dan diolah Yayasan Perpustakaan Daerah dan Penerbit Daerah Bali (Akte Notaris Amir Syarifuddin No. 1 Tahun 1988). Kemudian pada tanggal 26 November 1988, dengan berita acara serah terima nomor 19/1/1988-041.04/8432/PLSO, Yayasan Perpustakaan Umum dan Penerbitan Daerah Bali menyerahkan pengelolaan perpustakaan kepada Dinas Pendidikan Dasar Provinsi Daerah Tingkat I Bali. Sesuai dengan Perda No. 2 tahun 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja perangkat Daerah Kabupaten Badung, maka perpustakaan sebagai lembaga teknis daerah disebut juga Kantor Perpustakaan. Tanggal 21 Juli 2008 menjadi Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Badung (Eselon III/a) Perda Badung No. 7 tahun 2008. Tahun 2015 telah memiliki gedung perpustakaan yang berlokasi di Pusat

Pemerintahan Mangupraja Mandala. Kemudian bergabung menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung di tetapkan dengan Perda No. 29 tahun 2016. Pada tahun 2017 hingga saat ini dan dipimpin oleh ibu Ni Wayan Kristiani, S.H.

#### **4.1.1 Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung**

Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung memiliki layanan yang dapat menjangkau pengguna agar bisa dimanfaatkan untuk mencari bahan pustaka atau bahan referensi lainnya. Beberapa layanan tersebut yaitu Layanan Sirkulasi, Referensi, layanan Anak, Perpustakaan Keliling, Diorama

#### **4.2 Deskripsi Data Kuesioner**

Deskripsi data kuesioner terdapat dua data kuesioner 1 dan data kuesioner 2 dimana data kuesioner 1 membahas mengenai penelitian pada kuesioner yang diisi oleh responden diantaranya jumlah kunjungan layanan diorama, waktu memanfaatkan layanan diorama, alasan mengunjungi layanan diorama, jenis koleksi yang sering dimanfaatkan dilayanan diorama dan data kuesioner 2 diantaranya variabel  $X_1$  Bukti fisik atau wujud (*Tangibles*), variabel  $X_2$  Keandalan (*Reliability*), variabel  $X_3$  Daya tanggap (*Responsiveness*), variabel  $X_4$  Jaminan

(Assurance), variabel  $X_5$  Empatii (*Emphatyy*) dan variabel Y Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

### 4.3 Pemanfaatan Layanan Diorama

Pemanfaatan layanan diorama di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kabupaten Badung memiliki *benefit* dimana didalam layanan ini terkandung banyak nilai sejarah yang bisa di gunakan pengguna perpustakaan sehingga dapat memperluas wawasan pengetahuan akan sejarah.

### 4.4 Hasil Pengujian Instrumen

#### 4.4.1 Uji Validitass

Suatu datta dikatakan valid jika nilai *correctedd Item-Total Correlationn* lebih besar dari 0,3 (Yamin dan Kurniawan, 2009:284). Hasil perhitungan data dengan SPSS ditemukan bahwa dari keseluruhan item yang diambil menunjukkan angka yang lebih besar dari angka 0,3. Maka disimpulkanbahwa keseluruhan pernyataan pada instrumen tersebut Valid. dilihat pada tabel berikut:

No.	Variabel		Pearson Product Moment	Ket
1	Bukti fisik atau wujud ( $X_1$ )	( $X_{1-1}$ )	0,303	Valid
		( $X_{1-2}$ )	0,309	Valid
		( $X_{1-3}$ )	0,929	Valid
		( $X_{1-4}$ )	0,649	Valid
		( $X_{1-5}$ )	0,817	Valid
2	Keandalan ( $X_2$ )	( $X_{2-1}$ )	0,491	Valid
		( $X_{2-2}$ )	0,869	Valid
3	Daya Tanggap ( $X_3$ )	( $X_{3-1}$ )	0,389	Valid
		( $X_{3-2}$ )	0,869	Valid
4	Jaminan ( $X_4$ )	( $X_{4-1}$ )	0,804	Valid
		( $X_{4-2}$ )	0,953	Valid
		( $X_{4-3}$ )	0,965	Valid
5	Empati ( $X_5$ )	( $X_{5-1}$ )	0,653	Valid
		( $X_{5-2}$ )	0,919	Valid
6	Kepuasan Pengguna ( $Y_1$ )	( $Y_{1-1}$ )	0,794	Valid
		( $Y_{1-2}$ )	0,947	Valid

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Insttrumen yang reliable telah digunakan untuk mengukurr objek yang sama beberapa kali, lalu mendapatt data yang sama (Sugiyono, 2010:172). Variabel yang reliabel bila Koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2009:46). Hasil uji instrumen reliabilitas dapat dilihat di tabel berikut.



No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Bukti fisik atau wujud (X <sub>1</sub> )	0,815	Reliabel
2	Keandalan (X <sub>2</sub> )	0,658	Reliabel
3	Daya tanggap (X <sub>3</sub> )	0,644	Reliabel
4	Jaminan (X <sub>4</sub> )	0,834	Reliabel
5	Empati (X <sub>5</sub> )	0,788	Reliabel
6	Kepuasan pengguna (Y <sub>1</sub> )	0,885	Reliabel

#### 4.4.3 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Layanan Diorama	0,188	0,021	0,668	8,894	0,00
Constanta	2,328				
R	0,668				
R Square	0,447				
F Hitung	79,094				
Sig. F Hitung	0,000				

Dari tabel tersebut dapat dirumuskan persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,328 + 0,188X$$

Hasil interpretasi persamaan regresi tersebut dapat dilihat jika ada penambahan 1 unit variabel bebas layanan diorama, maka meningkatkan nilai variabel terikat kepuasan pengguna sebanyak 0,188.

#### 4.4.4 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis yaitu cara untuk mengambil keputusan dalam menentukan H<sub>0</sub> apakah dapat diterima atau ditolak, dan nantinya untuk menarik kesimpulan penelitian.

1. Pengaruh Layanan Diorama (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Pengguna (Y<sub>1</sub>)  
H<sub>0</sub> : p = 0, dimana tidak ada pengaruh layanan diorama terhadap layanan perpustakaan.
2. Besar taraf nyata (α) = 5% = 0,005
3. Menentukan dari besarnya taraf nyata (α=0,005) adalah hasil dari regresi. Hasil t yang dihitung mendapatkan hasil sebanyak 0,000
4. Melakukan perbandingan nilai t tabel dan t hitung  
Apabila sig. t hitung ≤ alpha (α=0,005), maka H<sub>0</sub> ditolak  
Apabila sig. t hitung ≥ alpha (α=0,005), maka H<sub>0</sub> diterima
5. Kesimpulan  
Hasil dari pengujian kedua hipotesis menunjukkan jika nilai t hitung lebih kecil dari alpha (α=0,005) menjadi 0,000 < 0,005 sehingga dapat disimpulkan ada

pengaruh layanan diorama terhadap kepuasan pengguna.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas, terdapat beberapa kuesioner dalam penelitian ini yang diisi oleh responden terbilang valid dikarenakan besarnya *Pearson Product Moment* di atas 0,3 dengan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha*  $X_1 = 0,815$ ,  $X_2 = 0,658$ ,  $X_3 = 0,644$ ,  $X_4 = 0,834$ ,  $X_5 = 0,788$  dan  $Y_1 = 0,885$  dengan hasil tersebut instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel karena nilai *alpha* lebih besar dari 0,6. Layanan Diorama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang dibuktikan dengan uji hipotesis dimana layanan ini memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda sebesar 0,000 dengan probabilitas signifikan sebesar  $0,000 < \alpha$  tabel 0,005, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dimensi pemberian layanan dari petugas secara keseluruhan yang merupakan total nilai tertinggi dari dua dimensi yang terdapat dalam variabel kepuasan pengguna, sehingga dapat dikatakan jika pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Hermawan, R. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*.

HS, L. (2004). *Menuju Kemandirian Pustakawan*. Media Informasi XIII.

Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Kementerian Pendidikan Nasional Pendidikan. (2010). *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Tut Wuri Handayani.

Margono. (2008). *Jenis Layanan Perpustakaan*. Jakarta.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo, B. (2008). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sutarno NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

## JURNAL

Fatimah. (2008). *Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. Diakses 14 Oktober 2019, dari Docplayer: <https://docplayer.info/54427446-Kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluasi-kualitas-layanan-perpustakaan.html>

Kotler, L. (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna*. Diakses 14 Oktober 2019, dari Repository USU: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/66589>

Lupiyoadi. (2013). *Quality of Library Service*. Diakses 14 Oktober 2019, dari Journal of UGM: <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/8346/6449>

Tjiptono. (2006). *Quality of Library Service*. Diakses 14 Oktober 2019, dari Journal UGM: <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/8346/6449>