

## **Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Ma Chung Berdasarkan Persepsi Pemustaka terhadap Dimensi *Affect Of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* dalam Kajian Interaksi Antar Manusia**

Daniel Pandapotan  
Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Email: [danifisip@uwks.ac.id](mailto:danifisip@uwks.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Ma Chung berdasarkan persepsi pemustaka terhadap tiga dimensi: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mutu layanan yang diterima pemustaka dan mengidentifikasi strategi yang telah dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan LibQUAL+®. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 5 dosen dan 5 mahasiswa, didukung dokumentasi lapangan. Temuan menunjukkan dimensi *Affect of Service* dan *Library as Place* berada pada kategori bagus, sementara *Information Control* hanya cukup. Kesimpulannya, meskipun kualitas layanan perpustakaan sudah tergolong bagus, masih diperlukan peningkatan pada aspek *Information Control* untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

**Kata Kunci:** Evaluasi Mutu Layanan, LibQUAL+®, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kepuasan Pemustaka.

### **Abstract**

This study analyzes the quality of services at the Ma Chung University Library based on users' perceptions of three dimensions: *Affect of Service*, *Information Control*, and *Library as Place*. The main objective of this study is to evaluate the quality of services received by users and to identify strategies the library has implemented to improve its service quality. The research method used is descriptive qualitative with a LibQUAL+® approach. Data were obtained through in-depth interviews with 5 lecturers and 5 students, supported by field documentation. Findings indicate that the *Affect of Service* and *Library as Place* dimensions are rated as good, while *Information Control* is rated as adequate. In conclusion, although the library service quality is generally considered good, improvements in the *Information Control* aspect are still needed to achieve a higher level of user satisfaction.

**Keywords:** *Service Quality Evaluation*, *LibQUAL+®*, *Academic Library*, *User Satisfaction*

## **Pendahuluan**

Kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi merupakan faktor penting dalam mendukung kegiatan akademik pemustaka. Universitas Ma Chung terus berupaya memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka yang terdiri dari

mahasiswa dan dosen. Namun, masih terdapat keluhan mengenai pelayanan yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima (Aryani, 2010:34). Hal ini terutama berkaitan dengan ketersediaan informasi yang relevan dan fasilitas fisik yang memadai bagi pemustaka (Sutardji & Maulidyah, 2006:18).

Berdasarkan model LibQUAL+®, mutu layanan perpustakaan dapat dievaluasi melalui tiga dimensi utama: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Model ini digunakan secara luas untuk menilai kepuasan pemustaka di berbagai perpustakaan pendidikan tinggi (Cook & Heath, 2000:67). Dalam konteks Universitas Ma Chung, faktor *Affect of Service* dinilai signifikan karena berhubungan langsung dengan interaksi antara pemustaka dan pustakawan. *Information Control* mengukur aksesibilitas informasi, sementara *Library as Place* mencakup lingkungan fisik yang disediakan perpustakaan untuk mendukung pengalaman belajar (Forte, 2009:114; Saunders, 2015:31).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di Universitas Ma Chung dan mengevaluasi strategi yang telah dilakukan untuk meningkatkan mutu layanannya (Heriyanto, 2011:20). Melalui pengumpulan data kualitatif dari wawancara mendalam, penelitian ini berupaya memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek layanan perpustakaan yang memengaruhi kepuasan pemustaka, terutama dalam kaitannya dengan ketiga dimensi LibQUAL+® (Ambarwati, 2014:52).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah bahwa meskipun terdapat upaya untuk memperbaiki layanan perpustakaan, beberapa area masih memerlukan peningkatan. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini mengembangkan wawasan tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka (Damayanti, 2006:64). Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak perpustakaan dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pemustaka (Aryani, 2010:59; Depdiknas, 2004:45).

## Metode Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Ma Chung, dengan tujuan mengidentifikasi persepsi pemustaka terhadap tiga dimensi utama LibQUAL+®: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* (Dwijati, 2012:27). Pemustaka yang terdiri dari mahasiswa dan dosen menjadi objek penelitian, di mana persepsi mereka terhadap mutu layanan perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk interaksi dengan pustakawan, kemudahan akses informasi, serta fasilitas fisik perpustakaan yang tersedia (Sahu, 2007:150).

Penelitian ini merupakan studi kualitatif deskriptif yang menggunakan data primer dari hasil wawancara mendalam dengan informan penelitian. Data sekunder diperoleh dari literatur terkait kualitas layanan perpustakaan. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini memungkinkan pemaparan yang komprehensif

terhadap pengalaman pemustaka di perpustakaan Universitas Ma Chung tanpa adanya manipulasi variabel atau upaya untuk membuktikan hubungan sebab-akibat (Fatmawati, 2013:75; Ambarwati, 2014:62).

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 10 pemustaka yang terbagi menjadi dua kelompok, yaitu 5 dosen (LIN, SEN, HEN, SOE, TEG) dan 5 mahasiswa (ADZ, DEA, REI, MON, ALV). Setiap informan dipilih berdasarkan keterlibatan aktif mereka sebagai pengguna layanan perpustakaan. Partisipan ini memberikan sudut pandang yang beragam mengenai mutu layanan perpustakaan, memungkinkan pemahaman yang lebih luas terkait kebutuhan dan harapan yang berbeda dari masing-masing kategori pemustaka (Saputro, 2009:34; Ikhsanuddin, 2005:40).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Dalam wawancara, informan diminta untuk memberikan pandangan terkait tiga dimensi utama dalam model LibQUAL+®. Teknik observasi digunakan untuk memperhatikan interaksi pemustaka dengan fasilitas perpustakaan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti visual dan statistik kunjungan perpustakaan. Pendekatan triangulasi diterapkan untuk memverifikasi informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber data, meningkatkan keabsahan hasil penelitian (Hinton, 2011:101; Sulistyono-Basuki, 1993:91).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Miles and Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Herdiansyah, 2010:68). Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dirangkum dan disusun secara sistematis, kemudian diinterpretasikan untuk mendapatkan temuan yang bermakna. Teknik triangulasi data digunakan untuk membandingkan dan mengonfirmasi informasi dari berbagai sumber, sehingga diperoleh pemahaman yang objektif mengenai persepsi pemustaka terhadap mutu layanan di perpustakaan Universitas Ma Chung (Sugiono, 2010:109).

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil**

#### **A. Dimensi Affect of Service**

Pada dimensi Affect of Service, persepsi pemustaka sangat bergantung pada interaksi langsung dengan pustakawan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pemustaka menilai pustakawan di Perpustakaan Universitas Ma Chung sopan, ramah, dan berpenampilan rapi (Aryani, 2010:20). Namun, beberapa informan mahasiswa merasa bahwa pustakawan terkadang kurang responsif dan konsisten dalam melayani kebutuhan pemustaka, seperti yang dialami informan ADZ saat berhadapan dengan pustakawan yang kurang ramah ketika memproses transaksi pengembalian buku. Persepsi positif terhadap sikap pustakawan memengaruhi kepuasan pemustaka, namun konsistensi layanan dinilai masih perlu ditingkatkan (Adhianty, 2014:67; Soeatminah, 1999:55).

Data menunjukkan bahwa respons dan interaksi pustakawan memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pemustaka. Beberapa informan dosen, seperti LIN dan SEN, menunjukkan kepuasan terhadap kemampuan pustakawan dalam menyajikan informasi, sementara mahasiswa seperti DEA merasakan kurangnya perhatian dari pustakawan dalam beberapa situasi. Hal ini mengindikasikan perlunya pelatihan lanjutan bagi pustakawan untuk memperkuat aspek layanan interpersonal yang konsisten dan proaktif (Lasa HS, 2009:12; Dwijati, 2012:33).

Kesenjangan dalam sikap dan konsistensi layanan pustakawan menunjukkan bahwa, meskipun ada aspek yang memuaskan, beberapa pengalaman pemustaka mengindikasikan area untuk perbaikan. Hal ini menunjukkan relevansi penelitian terhadap kebutuhan pemustaka yang mengharapkan interaksi yang tidak hanya profesional, tetapi juga suportif dan terlibat secara penuh dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka (Schiffman & Kanuk, 2002:65).

## **B. Dimensi Information Control**

Pada dimensi Information Control, yang mencakup akses dan kelengkapan informasi, ditemukan bahwa pemustaka menganggap fasilitas perpustakaan sudah cukup memadai. Namun, beberapa dosen, seperti informan HEN dan SOE, menyatakan bahwa proses pengolahan koleksi baru masih lambat, dan informasi tentang akses ke jurnal elektronik kurang disosialisasikan (Saputro, 2009:36). Mahasiswa juga menyebutkan bahwa akses ke panduan dan OPAC (Online Public Access Catalog) perlu ditingkatkan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna baru (Forte, 2009:117).

Data lebih lanjut menunjukkan bahwa pemustaka mengalami kendala dalam mengakses informasi, baik fisik maupun digital. Kendala ini terutama dirasakan oleh informan mahasiswa seperti DEA, yang berharap ada petunjuk penggunaan OPAC yang lebih jelas dan ramah pengguna. Persepsi kurangnya informasi ini mengisyaratkan bahwa komunikasi mengenai koleksi digital masih harus dioptimalkan agar lebih mendukung pengalaman pemustaka (Sower, 2011:88; Rahayuningsih, 2007:45).

Temuan dalam dimensi Information Control menunjukkan bahwa meskipun perpustakaan memiliki koleksi yang memadai, tantangan masih ada dalam proses aksesibilitas. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya peningkatan yang lebih baik dalam komunikasi dan panduan teknis di perpustakaan agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi yang tersedia secara optimal (Ratminto & Winarsis, 2005:55; Universitas Ma Chung, 2014:23).

## **C. Dimensi Library as Place**

Dimensi *Library as Place*, yang mencakup fasilitas fisik dan suasana perpustakaan, dinilai cukup memuaskan oleh pemustaka. Informan, seperti LIN dan ALV, menganggap ruang perpustakaan yang nyaman dan tenang

membantu mereka berkonsentrasi dalam belajar. Namun, beberapa mahasiswa menyarankan adanya penambahan fasilitas, seperti ruang diskusi yang lebih privat dan penambahan layanan print serta fotokopi (Universitas Ma Chung, 2010:17; Depdiknas, 2004:50).

Informasi lebih lanjut menunjukkan bahwa pemustaka menghargai upaya perpustakaan dalam menyediakan fasilitas fisik yang mendukung kegiatan akademik. Informan, seperti DEA dan REI, menekankan bahwa suasana perpustakaan secara keseluruhan sudah baik, namun penambahan fasilitas seperti area membaca yang nyaman dan ruang diskusi yang terpisah akan semakin meningkatkan daya tarik perpustakaan sebagai tempat belajar (Adhianty, 2014:90; Aryani, 2010:45).

Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik perpustakaan di Universitas Ma Chung sudah memberikan kenyamanan yang cukup bagi pemustaka. Namun, permintaan pemustaka untuk penambahan fasilitas menunjukkan adanya harapan untuk penyediaan ruang yang lebih mendukung kegiatan akademik secara lebih optimal, terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan ruang kolaborasi (Universitas Ma Chung, 2014:29).

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan Universitas Ma Chung berada pada kategori baik, terutama pada dimensi *Affect of Service* dan *Library as Place*. Namun, dimensi *Information Control* masih memerlukan peningkatan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan (Fatmawati, 2013:88). Persepsi positif terhadap layanan interpersonal dan kenyamanan fisik menunjukkan bahwa perpustakaan sudah memberikan nilai yang cukup signifikan bagi pengalaman akademik pemustaka (Sutardji & Maulidyah, 2006:36).

Penelitian ini sejalan dengan temuan dalam studi terdahulu yang menggunakan model *LibQUAL+®* untuk menilai kualitas layanan perpustakaan di lingkungan pendidikan tinggi. Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terkait aksesibilitas informasi sering kali lebih rendah dibandingkan aspek layanan interpersonal dan fasilitas fisik (Dwi, 2013:71). Dalam konteks Universitas Ma Chung, hasil ini mengindikasikan bahwa, seperti dalam penelitian lain, perpustakaan perguruan tinggi sering kali menghadapi tantangan dalam menyediakan akses informasi yang cepat dan memadai bagi pemustakanya (Sahu, 2007:154).

Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan di Universitas Ma Chung telah tercapai melalui pengumpulan data dari ketiga dimensi utama *LibQUAL+®*. Analisis dari persepsi pemustaka menunjukkan bahwa layanan interpersonal merupakan elemen penting yang perlu terus diperkuat, sementara aksesibilitas informasi harus dioptimalkan agar layanan perpustakaan menjadi lebih lengkap dan relevan dengan kebutuhan akademik pemustaka (Heriyanto, 2011:32; Lovelock, 1994:60).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di perpustakaan tidak hanya bergantung pada kemampuan pustakawan dalam

melayani pemustaka, tetapi juga pada kemampuan perpustakaan dalam menyosialisasikan akses ke sumber informasi digital (Depdiknas, 2003:21). Perpustakaan perlu mempertimbangkan pengembangan program sosialisasi dan panduan teknis yang membantu pemustaka memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal (Universitas Ma Chung, 2009:31). Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa perpustakaan harus terus berinovasi dalam layanan digital agar dapat memberikan nilai lebih bagi pemustaka di era digital (Cook & Heath, 2000:78).

Pustakawan di Universitas Ma Chung umumnya telah memiliki kompetensi dasar yang baik, namun kurangnya sosialisasi dan edukasi dalam memanfaatkan teknologi informasi menyebabkan beberapa pemustaka mengalami kesulitan (Sugian, 2006:47). Aspek keterbatasan sumber daya manusia juga memengaruhi responsivitas dan efisiensi layanan perpustakaan, khususnya dalam pengelolaan informasi digital (Universitas Ma Chung, 2014:12). Oleh karena itu, hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kapasitas dalam teknologi informasi menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aksesibilitas layanan (Aryani, 2010:56).

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar Universitas Ma Chung melakukan beberapa tindakan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pertama, meningkatkan keterampilan teknologi informasi pustakawan guna memaksimalkan layanan digital. Kedua, menyediakan pelatihan berkala bagi pustakawan untuk meningkatkan interaksi interpersonal. Ketiga, mengembangkan program sosialisasi yang mengedukasi pemustaka dalam menggunakan OPAC dan layanan elektronik lainnya. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pemustaka (Soeatminah, 1999:49; Tjiptono, 2005:85).

## **Simpulan**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Universitas Ma Chung dinilai baik oleh pemustaka dalam hal sikap pustakawan dan kenyamanan fisik perpustakaan. Namun, masih ada tantangan dalam aspek kontrol informasi, di mana kemudahan akses informasi digital dan panduan teknis memerlukan perhatian lebih (Universitas Ma Chung, 2014:15). Fakta bahwa dimensi Information Control menunjukkan skor yang lebih rendah dibandingkan dua dimensi lainnya memperlihatkan area yang mendesak untuk diperbaiki agar dapat memenuhi harapan pemustaka secara menyeluruh (Ratminto & Winarsis, 2005:61). Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi, khususnya terkait evaluasi layanan berbasis model LibQUAL+®. Dengan mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan layanan, penelitian ini mendukung pengembangan strategi peningkatan layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi (Fatmawati, 2013:95). Secara praktis, temuan ini dapat diterapkan oleh perpustakaan lain sebagai acuan dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih baik dan lebih adaptif terhadap kebutuhan akademik pemustaka (Adhianty, 2014:93). Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan metode kualitatif yang meskipun kaya data, namun

bersifat terbatas dalam cakupan partisipan (Herdiansyah, 2010:75). Sebagai penelitian eksploratif, studi ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan metode kuantitatif atau campuran untuk memperoleh data yang lebih luas dan representatif (Sugiono, 2010:121). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus ditingkatkan pada dimensi Information Control dan evaluasi layanan digital, mengingat tingginya kebutuhan pemustaka terhadap akses informasi yang cepat dan efisien (Universitas Ma Chung, 2014:33).

## Referensi

- Adhianty, C. (2014). *Persepsi pemustaka terhadap mutu layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta: Berdasarkan analisis LibQUAL+™* (Tesis). Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Ambarwati, S. (2014). *Peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY* (Tesis). Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Aryani, N. (2010). *Psikologi perpustakaan*. Penerbit UT, Jakarta.
- Assael, H. (1998). *Consumer behavior and marketing action* (8th ed.). South-Western College Publishing, Ohio.
- Cook, C., & Heath, F. (2000). *User's perception of library service quality: A LibQUAL qualitative study*. ARL Measuring Service Quality Symposium, Washington DC. Diakses dari [www.arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html](http://www.arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html)
- Damayanti, A. (2006). *Evaluasi mutu layanan CD-ROM di PUSTAKA dengan metode LibQUAL+™* (Tesis). Program Pascasarjana Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia, Jakarta.
- Depdiknas RI. (2003). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Depdiknas RI, Jakarta.
- Depdiknas RI. (2004). *Buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas RI, Jakarta.
- Dwi, N. (2013). *Service excellence for excellent library: Perpustakaan prima dalam mewujudkan perpustakaan bertaraf internasional*. Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Dwijati, R. S. (2012). *Kompetensi dan peran pustakawan perguruan tinggi*. Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga, Surabaya.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari Servqual ke LibQUAL+™*. Sagung Seto, Jakarta.
- Forte, E. (2009). *Access, improve, and share: Using LibQUAL+™ to provide a quick and easy assessment for accreditors, administrators, and users*. The Idaho Librarian, 59(2). Albertson Library, Idaho.
- Gaspersz, V. (2006). *Total quality management untuk praktisi bisnis dan industri*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Salemba Humanika, Jakarta.

- Heriyanto. (2011). *Pustakawan di perguruan tinggi sebagai rekan bekerja mahasiswa*. Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Hinton, P. (2011). *Quality public service*. John Wiley, New York.
- Ikatan Pustakawan Indonesia. (2009). *Anggaran dasar dan anggaran rumah tangga serta kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia*. Ikatan Pustakawan Indonesia, Jakarta.
- Ikhsanuddin, M. (2005). *Evaluasi mutu layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna: Studi kasus di MAN Insan Cendekia Serpong* (Tesis). Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, Jakarta.
- Jones, S., & Kayonggo, J. (2015). *Identifying student and faculty needs through LibQUAL: An analysis of qualitative survey comments*. Diakses dari [http://www.libqual.org/documents/admin/Jones\\_Kayongo-Identifying.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/Jones_Kayongo-Identifying.pdf)
- Kotler, P. (2003). *Manajemen pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Kurniasih, R. I. (2012). *Analisis mutu layanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang* (Tesis). Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Lasa HS. (2009). *Kamus pustakawan Indonesia*. Pustaka Book Publisher, Yogyakarta.
- Lovelock, C. (1994). *Product plus: How product + service = competitive advantage*. McGraw Hill, New York.
- MENPAN RI. (2002). *SK MENPAN No.132/KEP/M.PAN/12/2002 mengenai jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya*. MENPAN RI, Jakarta.
- Perpustakaan Nasional RI. (2004). *Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas RI, Jakarta.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ratminto, & Winarsis, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sahu, A. K. (2007). *Measuring service quality in an academic library: An Indian case study*. Library Review, 56(3).
- Saputro, E. C. (2009). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap mutu layanan perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta* (Tesis). Program Magister Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia, Jakarta.
- Saunders, E. S. (2015). *The LibQUAL+ phenomenon: Who judges quality?*. Diakses dari [http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1104&context=lib\\_research](http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1104&context=lib_research)
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2002). *Consumer behavior* (8th ed.). Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Serian Wijatno. (2009). *Pengelolaan perguruan tinggi secara efisien, efektif dan ekonomis: Untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan dan mutu lulusan*. Salemba Empat, Jakarta.

- Soeatminah. (1999). *Perpustakaan, kepastakawanan dan pustakawan*. Kanisius, Yogyakarta.
- Sower, V. E. (2011). *Essentials of quality: With cases and experiential exercises*. John Wiley, New York.
- Sugian, O. S. (2006). *Kamus manajemen mutu*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutardji, & Maulidiah, S. I. (2006). *Analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian*. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 15(2).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total quality management*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip total quality service*. Andi, Yogyakarta.
- Universitas Ma Chung. (2009). *SK Rektor Universitas Ma Chung No.0099/MACHUNG/SK-REK/X/2009 tentang prosedur penggunaan ruang dan fasilitas di Perpustakaan Universitas Ma Chung*. Universitas Ma Chung, Malang.
- Universitas Ma Chung. (2014). *Hasil evaluasi fasilitas dan pelayanan Direktorat Perpustakaan berdasarkan angket kepenasihatn akademik dan suasana akademik dan fasilitas pembelajaran di Universitas Ma Chung tahun 2013-2014*. Universitas Ma Chung, Malang.
- Universitas Ma Chung. (2014). *Renstra Direktorat Perpustakaan Universitas Ma Chung tahun 2010-2014*. Universitas Ma Chung, Malang.
- Universitas Ma Chung. (2015). *Struktur organisasi perpustakaan*. Diakses dari [http://library.machung.ac.id/?page\\_id=121](http://library.machung.ac.id/?page_id=121)
- Yuventia, Y. (2015). *Standarisasi perpustakaan perguruan tinggi*. Diakses dari <http://digilib.undip.ac.id/index.php/component/content/article/38-artikel/47-standarisasi-perpustakaan-perguruan-tinggi>