

## KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN SIKULASI DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA

### USERS'S SATISFICATION ABOUT CIRCULATION SERVICE AT YOGYAKARTA CITY LIBRARY

Oleh: Muhammad Dzaki Riana, Program Studi Manajemen Pendidikan, Jurusan Administrasi Pendidikan, FIP-UNY (email : [dzakijapsen@gmail.com](mailto:dzakijapsen@gmail.com))

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta yang diukur dengan menggunakan beberapa aspek yaitu: (1) *tangibles* (keberwujudan), (2) *responsiveness* (ketanggapan), (3) *reliability* (keandalan), (4) *assurance* (keyakinan), (5) *empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden penelitian ini adalah semua pengguna layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta yang berjumlah 3000 orang. Penentuan sampel dengan menggunakan teori oleh Krejcie Morgan sehingga diperoleh sampel sebanyak 312 orang dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode angket dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan analisis data dengan rincian sebagai berikut. (1) Berdasarkan aspek *tangibles* kepuasan pengguna masuk dalam kategori memuaskan dengan presentase sebesar 80,48%. (2) Berdasarkan aspek *responsiveness* kepuasan pengguna masuk dalam kategori sangat memuaskan dengan presentase sebesar 86,19%. (3) Berdasarkan aspek *reliability* kepuasan pengguna masuk dalam kategori sangat memuaskan dengan presentase sebesar 85,19%. (4) Berdasarkan aspek *assurance* kepuasan pengguna masuk dalam kategori sangat memuaskan dengan presentase sebesar 85,29%. (5) Berdasarkan aspek *empathy* kepuasan pengguna masuk dalam kategori sangat memuaskan dengan presentase sebesar 85,26%.

Kata kunci :

*Kepuasan pengguna, Perpustakaan*

#### Abstract

*The purpose of this research is to understand user's satisfaction about circulation service at Perpustakaan Kota Yogyakarta measured with some aspects which includes : (1) tangibles (keberwujudan), (2) responsiveness (ketanggapan), (3) reliability (keandalan), (4) assurance (keyakinan), (5) empathy (empati). This research used quantitative approach. Respondents of this research are every users of circulation service at Perpustakaan Kota Yogyakarta which are 3000 persons. Sample quotation using Krejcie Morgan theory which results in 312 persons as samples with probability sampling technique. Data collection used questionnaire and observations methods. The results of this research shows. (1) Based on tangibles aspect users's satisfaction included in satisfying category with 80,48% percentage. (2) Based on responsiveness aspect users's satisfaction categorized as satisfying with 86,19% percentage. (3) Based on reliability aspect users's satisfaction included in satisfying category with 85,19% percentage. (4) Based on assurance aspect users's satisfaction categorized as very satisfying with 85,29% percentage. (5) Based on empathy aspect users's satisfaction categorized as very satisfying with 85,26% percentage.*

*Keywords : Users's satisfaction, Library*

## PENDAHULUAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden penelitian ini adalah semua pengguna layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta yang berjumlah 3000 orang. Penentuan sampel dengan menggunakan teori oleh Krejcie Morgan sehingga diperoleh sampel sebanyak 312 orang dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode angket dan observasi.

Hal ini seiring dengan UU Sisdiknas No 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Dalam upaya menyelenggarakan sistem pendidikan yang baik, satuan pendidikan perlu didukung oleh sumber daya pendidikan yang baik dan memadai. Menurut Hartono (2016 : 24) sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang digunakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana dan prasarana. Salah satu prasarana pendidikan ialah 2 perpustakaan. Setiap sekolah wajib memiliki perpustakaan sebagaimana diamanatkan UU Sisdiknas No 20 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Stabdar Nasional Pendidikan pasal 42 yang menyebutkan bahwa sekolah wajib memiliki perpustakaan.

Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai jasa perpustakaan dengan cara

menyediakan berbagai informasi dan berusaha mempertemukan antara pengguna dengan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan Umum Daerah Kotamadya Yogyakarta adalah salah satu jenis perpustakaan umum pertama yang dirintis dan dikelola Oleh Cabang Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kotamadya Yogyakarta, perpustakaan ini diharapkan mampu mengikuti tuntutan perkembangan informasi yang ada dan memfungsikan diri sebagai penyaji informasi untuk masyarakat. Untuk memenuhi itu semua maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima agar informasi yang dibutuhkan pengguna dapat ditemukan.

Berdasarkan hasil observasi awal dapat ditemui hal-hal sebagai berikut, seperti: (1) Tempat penitipan tas yang penuh, akhirnya terjadi penumpukkan tas yang terlihat tidak rapi; (2) Ruang baca yang sangat padat oleh pengguna perpustakaan; (3) Lahan parkir sering *overload* menampung kendaraan pengunjung karena tidak dapat menampung seluruh kendaraan pengunjung perpustakaan; (4) Layanan TAMARA (Taman Masyarakat Sambung Rasa) atau layanan *free wifi* yang disediakan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta yang sering dikeluhkan para penggunanya dikarenakan sering melambat bahkan tidak terhubung sama sekali; (5) Buku yang dipinjam oleh pengguna perpustakaan sering telat mengembalikan atau lewat jatuh tempo; (6) Jarak antar rak koleksi buku yang cukup sempit.

Berdasarkan observasi awal, salah satu pengguna perpustakaan mengungkapkan bahwa ruang baca sangat padat sehingga seringkali tidak mendapat tempat untuk membaca. Pengguna perpustakaan lain juga mengeluhkan bahwa

koleksi buku-buku di perpustakaan Kota Yogyakarta kurang *up-to-date* dan kurang bervariasi.

Upaya dalam meningkatkan layanan prima kepada pengguna perpustakaan haruslah memiliki indikator yang jelas, sehingga pengukuran keberhasilan yang berkesinambungan tentang layanan yang telah diberikan dapat dilakukan dengan tepat. Layanan sirkulasi yang baik diharapkan dapat memuaskan pengguna perpustakaan.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan memunculkan kekecewaan pada pengguna perpustakaan. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu Pustakawan di Perpustakaan Kota Yogyakarta, beliau menyatakan bahwa perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan perpustakaan yang paling banyak pengunjungnya dibandingkan kota/kabupaten lain.

Merujuk kepada pernyataan itu kemudian perlu dipertanyakan apakah tingginya jumlah pengunjung perpustakaan sebanding dengan tingkat kepuasan pengunjungnya pula. Untuk mendapatkan kepuasan pemustaka yang tinggi tentunya mempunyai komponen-komponen tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan, berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kota Yogyakarta sudah mampu memuaskan pengunjung perpustakaan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Gedung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Suroto No. 9, Kotabaru, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Juni 2018 sampai November 2018.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pengguna layanan sirkulasi Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan sampel dari populasi 3.000 orang adalah 312 orang.

### **Definisi Operasional Variabel**

Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel atau variabel tunggal yaitu kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Yogyakarta.

### **Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner atau angket sebagai data utama pada penelitian ini.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Jumlah item uji coba variabel kualitas layanan berjumlah 27 item soal dan ada 2 item

yang gugur, yaitu nomor soal 16 dan 17, tidak sesuai dengan prosedur pelaksanaan program di Perpustakaan Kota Yogyakarta, dan sisanya 25 item yang valid dapat dipakai penelitian selanjutnya.

variabel kualitas layanan dinyatakan reliabel, karena nilai *cronbach alpha* yang di peroleh di atas 0,60. Hal ini berarti kuesioner yang digunakan memiliki kehandalan sebagai alat ukur.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kepuasan Pengguna dilihat dari aspek *Tangibles* (Berwujud)**

Kepuasan pengguna berdasarkan aspek *tangibles* ini di jaring dengan angket yang terdiri dari 7 butir pertanyaan. Berdasarkan data induk dalam tabel 8. Tabulasi data Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta diperoleh data bahwa jumlah skor kepuasan pengguna berdasarkan aspek *tangibles* (7 butir) sebesar 7031 sedangkan skor idealnya sebesar 8736. Atas dasar ini diperoleh persentase tingkat layanan berdasarkan aspek *tangibles* yaitu sebesar 80,48%. Artinya dalam kategori memuaskan.

Dari aspek keberwujudan (*tangibles*) diperoleh hasil yaitu 80,48% yang jika dianalisis dengan menggunakan presentse masuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek keberwujudan sudah baik. Aspek *tangibles* adalah sesuatu yang penting

dalam mewujudkan pelayanan prima, sesuai dengan pendapat Kotler, 2008: 47 bahwa hal-hal yang berwujud pada sebuah layanan jasa harus tetap dapat mendukung untuk mengingatkan kualitas layanan jasa yang diberikan.

Berdasarkan hasil kepuasan tersebut pengguna sudah puas dengan layanan sirkulasi yang diberikan Perpustakaan Kota Yogyakarta sudah bisa memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Tetapi, guna meningkatkan kepuasan pengguna perlu adanya perbaikan. Indikator yang paling penting untuk diperbaiki adalah koleksi buku di ruang koleksi umum yang masih belum mutakhir atau *up-to-date*, kemudian begitu juga dengan fasilitas meja dan kursi di ruang koleksi umum yang dirasa oleh pengguna masih sangat kurang memadai. Dari kedua indikator tersebut penilaian pengguna masuk dalam kategori kurang memuaskan.

### **2. Kepuasan Pengguna dilihat dari aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Kepuasan pengguna berdasarkan aspek *responsiveness* ini di jaring dengan angket yang terdiri dari 3 item pernyataan. Berdasarkan data induk dalam tabel 8. Tabulasi data Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta diperoleh data bahwa jumlah skor kepuasan pengguna berdasarkan aspek *responsiveness* (item) sebesar 3227 sedangkan skor idealnya sebesar 3744. Atas dasar ini diperoleh persentase tingkat layanan berdasarkan aspek *responsiveness* yaitu sebesar 86,19%. Artinya dalam kategori sangat memuaskan.

Dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) didapatkan hasil yaitu 86,19% yang jika

dipresentasikan masuk dalam kategori sangat memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek ketanggapan sudah cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan apa yang diungkapkan Kotler 2008: 47 bahwa seorang petugas harus cepat tanggap dan kreatif atas permintaan dan masalah yang dialami konsumen.

Berdasarkan hasil kepuasan tersebut pengguna puas dengan layanan di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek ketanggapan yang artinya Perpustakaan Kota Yogyakarta sudah bisa memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya perbaikan terutama mengenai kecepatan dalam melakukan pelayanan sirkulasi yang mendapatkan presentase rendah. Dalam kondisi nyata memang pelayanan sirkulasi tidak terselesaikan dengan cepat, sehingga perlu mengantri terlebih dahulu. Ditambah lagi dengan pengunjung runag koleksi umum yang banyak. Pelayanan sirkulasi merupakan pelayanan yang utama dalam hal pelayanan pemakai perpustakaan, sehingga indikator ini sangat penting sekali dalam mewujudkan pelayanan prima sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi pengguna jasa layanan perpustakaan.

### 3. Kepuasan Pengguna dilihat dari aspek *Reliability* (Keandalan)

Kepuasan pengguna berdasarkan aspek *reliability* ini dijang dengan angket yang terdiri dari 5 item pertanyaan. Berdasarkan data induk dalam tabel 8. Tabulasi data Layanan Sirkulasi di

Perpustakaan Kota Yogyakarta diperoleh data bahwa jumlah skor kepuasan pengguna berdasarkan aspek *reliability* (5 item) sebesar 5316 sedangkan skor idealnya adalah 6240. Atas dasar ini diperoleh persentase tingkat layanan berdasarkan aspek *reliability* yaitu sebesar 85,19%. Artinya dalam kategori sangat memuaskan.

Dari aspek keandalan (*reliability*) didapatkan hasil yaitu 85,19% yang jika dianalisis menggunakan persentase termasuk dalam kategori sangat memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek keandalan sudah cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan teori David Garvin dalam Laksana (2008: 89) yang menjelaskan bahwa keandalan merupakan suatu karakteristik yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan dari suatu produk atau jasa yang diberikan.

Berdasarkan hasil kepuasan tersebut pengguna sudah puas dengan layanan di perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek keandalan yang artinya Perpustakaan Kota Yogyakarta sudah bisa memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. demi meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas. Dari kedua indikator tersebut mendapatkan nilai yang terendah. Dalam kondisi nyata memang tidak dijelaskan alur layanan sirkulasi yang jelas sehingga bagi para pengguna yang ingin melakukan layanan sirkulasi menjadi kebingungan. Perlu adanya alur pelayanan yang jelas dan spontanitas dari petugas untuk melakukan pelayanan sirkulasi agar setiap

masalah dapat teratasi dengan cepat sehingga tetap dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

#### 4. Kepuasan Pengguna dilihat dari Aspek Assurance (Keyakinan)

Kepuasan pengguna berdasarkan aspek *assurance* ini dijangkit dengan angket yang terdiri dari 7 item pernyataan. Berdasarkan data induk dalam tabel 8. Tabulasi data Layanan Sirkulasi di Balai Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta diperoleh data bahwa skor kepuasan pengguna berdasarkan aspek *assurance* (7 item) sebesar 7451 sedangkan skor idealnya sebesar 8736. Atas dasar ini diperoleh persentase tingkat layanan berdasarkan aspek *assurance* yaitu sebesar 85,29%. Artinya dalam kategori sangat memuaskan.

Dari aspek keyakinan (*assurance*) didapatkan hasil yaitu 85,29% yang jika dianalisis menggunakan perhitungan presentase termasuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek keyakinan sudah cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan teori David Garvin dalam Laksana (2008: 89) yang menjelaskan bahwa kemampuan pelayanan merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan yang prima yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta hasil yang akurat.

Berdasarkan hasil kepuasan tersebut pengguna sudah puas dengan layanan di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek keyakinan yang artinya Perpustakaan Kota Yogyakarta sudah bisa memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Tetap

perlu adanya perbaikan terutama mengenai kejujuran dan kesopanan petugas dalam melakukan pelayanan sirkulasi. Dari kedua indikator tersebut mendapatkan nilai terendah. Perlu adanya peningkatan kemampuan petugas dalam membangun rasa percaya kepada pengguna agar terwujudnya pelayanan prima yang bisa memuaskan pengguna perpustakaan.

#### 5. Kepuasan Pengguna dilihat dari aspek Empathy (Empati)

Kepuasan pengguna berdasarkan aspek *empathy* ini dijangkit dengan angket yang terdiri dari 3 item pertanyaan. Berdasarkan data induk tabel 8. Tabulasi data Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta diperoleh data bahwa jumlah skor kepuasan pengguna berdasarkan aspek *empathy* (3 item) sebesar 3192 sedangkan skor idealnya sebesar 3774. Atas dasar ini diperoleh presentase tingkat layanan berdasarkan aspek *empathy* yaitu sebesar 85,26%. Artinya dalam kategori sangat memuaskan.

Dari aspek empati (*empathy*) didapatkan hasil yaitu 85,26% yang jika dianalisis menggunakan perhitungan presentase termasuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek empati sudah baik. Hal ini sesuai dengan konsep komunikasi pada layanan. Pelayanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan pelayanan kepada para pelanggan (*customer*) akan menimbulkan *feedback*. Tanggapan dapat berupa reaksi balik terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima. Begitupun

menurut Kotler, 2008: 47 bahwa komunikasi merupakan faktor utama dalam menentukan mutu dari jasa yang diberikan. Komunikasi yang digunakan harus sederhana dan mudah dimengerti oleh pengguna.

Berdasarkan hasil kepuasan tersebut pengguna puas dengan layanan di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari aspek empati yang artinya Perpustakaan Kota Yogyakarta sudah bisa memberikan layanan prima kepada pengguna perpustakaan. Tetap perlu adanya perbaikan demi peningkatan kualitas layanan dengan cara keterbukaan petugas dalam menerima kritik dan saran dari pengguna. Kritik dan saran ini penting untuk diberikan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik lagi sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan kota Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek keberwujudan (*tangibles*) secara umum memiliki nilai sebesar 80,48%, menurut hasil penelitian nilai 80,48% ini masuk dalam kategori memuaskan. Akumulasi skor tertinggi pada indikator sirkulasi udara ruang koleksi umum sebesar 87,74% sedangkan skor terendah pada indikator fasilitas meja dan kursi ruang koleksi umum yaitu 62,9%.
2. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*) secara umum

memiliki nilai sebesar 86,19%, menurut perhitungan presentase nilai 86,19% ini masuk dalam kategori sangat memuaskan. Akumulasi skor tertinggi pada indikator kejelasan informasi yang diberikan petugas sebesar 87,26% sedangkan skor terendah pada indikator kecepatan layanan sirkulasi sebesar 85,26%.

3. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek keandalan (*reliability*) secara umum memiliki nilai sebesar 85,19%, menurut perhitungan presentase nilai 85,19% ini masuk dalam kategori sangat memuaskan. Akumulasi skor tertinggi pada indikator kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh petugas sebesar 86,62%, sedangkan skor terendah pada indikator kesesuaian layanan sirkulasi yang diberikan oleh petugas sebesar 84,29%.
4. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek keyakinan (*assurance*) secara umum memiliki nilai sebesar 85,29%, menurut perhitungan presentase nilai 85,29% ini masuk dalam kategori sangat memuaskan. Akumulasi skor tertinggi pada indikator ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan sebesar 87,18%, sedangkan skor terendah pada indikator kejujuran petugas sirkulasi sebesar 83,97%.
5. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek empati (*empathy*) secara umum memiliki nilai sebesar 85,26%, menurut perhitungan presentase nilai 85,26% ini masuk dalam kategori sangat memuaskan. Akumulasi skor tertinggi pada indikator kesediaan petugas membantu pengguna perpustakaan sebesar 85,82%, sedangkan skor terendah berada pada indikator kemudahan penjelasan petugas untuk dimengerti pengguna perpustakaan dengan skor 84,46%.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran yang ditujukan bagi pengelola perpustakaan, yaitu:

### 1. Pelayanan

Sebaiknya pengumuman tentang jam layanan pada hari Senin lebih sering dilakukan, mengingat masih adanya pengguna perpustakaan yang belum mengetahui tentang jam layanan pada pukul 13:00.

Pihak perpustakaan melakukan promosi tentang layanan MULAN JAMILA (Mengantar Buku Andalan, Jaminan Kepuasan Layanan Pustakawan) atau layanan antar buku langsung kepada pengguna perpustakaan yang masih belum mengetahui tentang layanan ini.

### 2. Keramahan Pegawai Perpustakaan

- a. Petugas perpustakaan sebaiknya melakukan pengembangan kualitas diri, sehingga terwujudnya pelayanan optimal yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan.
- b. Petugas perpustakaan sebaiknya lebih bersikap ramah dan membantu pengguna perpustakaan yang mengalami kesulitan agar mampu menarik lebih banyak pengguna untuk mengunjungi perpustakaan Kota Yogyakarta.

### 3. Fasilitas Perpustakaan.

Tempat parkir khususnya untuk mobil sebaiknya diberi lahan agar tidak parkir di pinggir jalan. Karena pengguna perpustakaan yang membawa mobil sering kesulitan untuk mendapatkan tempat parkir.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Amin. (2007). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*.

Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Alwi, Syafaruddin. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Strategi Keunggulan. Kompetitif*: Yogyakarta

Amtu, Onisimus. (2011), *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.

Arifin, Zainal. (2011). *Penelitian Pendidikan (Metode dan Paradigma Baru)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Arikunto, S. dan Yuliana, L. (2017). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Cendekia Bekerjasama Dengan Pujangga Press.

Bafadal, Ibrahim. (2009). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bafadal, Ibrahim. (2014). *Manajemen Perlengkapan Sekolah, Teori & Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Barnawi & Arifin & Arifin, M. (2012) *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Bustari, Meilina. (2000). *Manajemen Perpustakaan Pendidikan: Buku Ajar*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.

Dantes, Nyoman (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Darmono, (2001). *Lingkungan Hidup dan Pencemaran (Hubungannya dengan Toksikologi Senyawa Logam)*, Penerbit : Universitas Indonesia Press,. Jakarta.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2004). *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.



- Echols, John M. dan Hassan Shadily. (1997). *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Atria
- Engkoswara dan Aan Komariah. (2010). *Administrasi Pendidikan*, Bandung, Alfabeta.
- Fattah, Nanang. (1997). *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Rosda Karya.
- Eti Rochaety, Pontjorini, Rahayuningsih, Prima Gusti Yanti. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah; Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: AR-RUZ MEDIA
- Maddy, Khairul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marono, Nanang (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis isi dan Analisis Data Sekunder)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Olson, Peter (1996), *Costumer Behavior and Marketing Strategy*, Rhicard D. Irwan Inc, Boston: Thir Edition.
- Prastow, Andi. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press
- Philip, Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, alih bahasa: A.B. Suharto, Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Siswoyo, Dwi. *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno. (2006). *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto
- Suwarno, Wiji. (2011). *Pengetahuan Dasar Kepustakaan; Sisi Penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- NS, Sutarno. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indoenesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Penerjemah: Benyamin. Jakarta: Indeks.
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: KEMENEG PAN.
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: KEMENEG PAN.