

## TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

### *LEVEL OF USER'S SATISFACTION OF CIRCULATION SERVICES AT THE LIBRARY OF LIBRARY OF LIBRARY OF ARTICLES AND LIBRARY REGIONAL ISSUES OF YOGYAKARTA*

Oleh: Dimas Ayu Setiowati, Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, [dimasayusetiowati@gmail.com](mailto:dimasayusetiowati@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Balai Layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket dan observasi. Teknik analisis data ini dengan menggunakan teknik deskriptif kuantitatif melalui teknik persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Berdasarkan aspek *Tangibles* kepuasan pengguna masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 73,9%. (2) Berdasarkan aspek *Responsiveness* kepuasan pengguna masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 76,9%. (3) Berdasarkan aspek *Reliability* kepuasan pengguna masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 78,8%. (4) Berdasarkan aspek *Assurance* kepuasan pengguna masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 79,4%. (5) Berdasarkan aspek *Empathy* kepuasan pengguna masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 77,8%.

Kata kunci: Layanan Sirkulasi, perpustakaan

#### **Abstract**

*This study attempts to determine the level of user satisfaction of circulation services in the Library Service Center Library and Archives of the Special Region of Yogyakarta as measured by using several indicators. Data collection in this research using questionnaire and observation method. This data analysis technique using quantitative descriptive technique through percentage technique. The results showed that: (1) Based on aspects of Tangibles user satisfaction entered in the category satisfactory with a percentage of 73.9%. (2) Based on Responsiveness aspect of user satisfaction included in satisfactory category with percentage equal to 76,9%. (3) Based on the aspect Reliability user satisfaction entered in satisfactory category with percentage equal to 78,8%. (4) Based on Assurance aspect, user satisfaction is categorized as satisfactory with percentage of 79,4%. (5) Based on the aspect of Empathy user satisfaction entered in satisfactory category with percentage equal to 77,8%*

*Keywords: Service circulation, library*

#### **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman yang begitu pesat, dalam berbagai bidang kehidupan mengalami perubahan, tak terkecuali dengan perpustakaan. Perpustakaan yang semula hanya dianggap sebagai deretan koleksi buku yang semakin hari semakin menua dan semakin menjauh dari unsur kekiniannya. Namun beberapa tahun terakhir sejak dikeluarkannya UU Nomor 43 tahun 2007, pandangan terhadap perpustakaan pun berubah.

Perpustakaan mulai mendapat perhatian dari Pemerintah terkait dengan eksistensinya maupun perkembangannya. Perpustakaan telah dipandang sebagai pusat sumber daya informasi dan menjadi agen perubahan (*agent of change*) sehingga perpustakaan tidak lagi digunakan sebagai tempat penyimpanan buku semata, tetapi menjadi tempat pengguna (*user*) mampu menciptakan lagi sesuatu yang mampu dibaca dan digunakan orang lain. Dalam dunia perpustakaan, pesatnya kemajuan teknologi

berpengaruh terhadap berbagai kegiatan yang dilakukan di perpustakaan. Teknologi berupa komputer banyak menggantikan fungsi tenaga manusia dan melaksanakan tugas yang biasa dikerjakan oleh petugas perpustakaan, hanya saja komputer bisa mengerjakannya dengan lebih cepat dibandingkan dengan yang dikerjakan oleh manusia.

Informasi dapat berisi data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi, dan sebagainya. Setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab dengan tuntutan profesionalisme pengelolaan guna menjawab perkembangan zaman dan merespons serta berusaha memenuhi kebutuhan pemakai yang selalu berkembang.

Pada hakikatnya, berkembangnya sebuah perpustakaan di tengah-tengah masyarakat merupakan indikator dan barometer berkembangnya masyarakat informasi, yakni masyarakat yang di dalam kehidupannya memerlukan ketersediaan akses dan kemudahan informasi. Informasi itu seharusnya dapat diperoleh di perpustakaan dengan cepat dan mudah. Apabila perpustakaan sudah berfungsi dengan baik dan dikelola secara profesional dan proporsional. Informasi tersebut dapat terpenuhi dengan baik pula. Oleh karena itu, kondisi perpustakaan menjadi penting karena mempunyai peran, tugas, dan fungsi yang strategis dan dapat melayani pemakai dengan baik, memuaskan dengan penuh perhatian, dan mempunyai kesan yang menyenangkan. Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi. Perpustakaan menghimpun, mengelola, menyimpan, melestarikan, menyajikan, serta memberdayakan informasi. Agar informasi yang dikelola mempunyai nilai manfaat yang produktif bagi masyarakat, informasi tersebut harus memenuhi kriteria: benar, tepat, cepat, dikemas dengan menarik, dan siap saji. Perpustakaan sebagai lembaga yang memberikan layanan jasa informasi harus dapat membangun citra yang baik, yang harus

dibuktikan dengan fakta dan kinerja, dalam membangun citra dan kepercayaan itu memang memerlukan waktu, proses dan kerja keras yang tiada kenal lelah.

Perpustakaan mempunyai peranan yang penting sebagai pendukung dalam penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberikan kontribusi penting dalam terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan umum mengambil peranan yang sangat penting dalam upaya mendorong kegiatan gemar membaca serta sadar informasi, terutama dalam rangka meningkatkan keterampilan dan kemampuan serta wawasan. Menurut UU RI nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.

Sebagai penyedia informasi, tentunya perpustakaan harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan karena sangat berpengaruh ke dalam keefektifan pengelolaan perpustakaan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan setiap kegiatan yang bersifat jasa. Barata (2003: 26) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Memperhatikan pelayanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar yang sering kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi.

Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan pekerjaan dari anggota organisasi yang tersedia

untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan (James A.F. Stoner and E. Edward, Freeman dalam Amin W. T, 1993: 34). Pengelolaan atau manajemen perpustakaan ini sesuai dengan teori manajemen juga harus tertata baik secara administratif, kelengkapan, pengorganisasian dan pelayanan. Manajemen atau pengelolaan perpustakaan itu sendiri akan sangat berpengaruh pada minat baca para pengunjungnya, karena minat baca seseorang itu tergantung dari kepuasan yang mereka dapatkan saat berkunjung ke perpustakaan. Manajemen perpustakaan ini akan berfungsi secara baik apabila dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan, kenyamanan, kepuasan para pengunjungnya. Sehingga eksistensi keberadaan perpustakaan tersebut akan semakin meningkat dan semakin bermanfaat.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) DIY dibentuk berdasarkan peraturan Daerah DIY Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tatakerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan satuan Polisi Pamong Praja Daerah Istimewa Yogyakarta selalu mengikuti arus perkembangan yang terjadi di berbagai sektor. Kemudian pada tanggal 21 Desember 2015 Pemerintah Yogyakarta telah resmi memiliki gedung perpustakaan terbesar di Indonesia yang diberi nama Grhatama Pustaka. Grhatama Pustaka merupakan perpustakaan umum yang dibuka secara gratis, sehingga masyarakat umum bisa mengaksesnya. Perpustakaan ini dirancang untuk mengakomodir fungsi perpustakaan sebagai institusi yang mampu memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi masyarakat luas. Grhatama pustaka ini memiliki berbagai fasilitas seperti ruang belajar, ruang audio visual, ruang digital, ruang bermain, ruang dongeng, ruang koleksi anak, ruang musik, bioskop 6 dimensi, ruang teater, dan *free wifi* bagi para pengunjung.

Berdasarkan peraturan Gubernur Daerah Istimewa Nomor 54 tahun 2008, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan. Untuk melaksanakan tugas tersebut BPAD DIY mempunyai fungsi antara lain menyelenggarakan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Dalam melakukan pelayanan, Grhatama Pustaka belum secara maksimal dilihat dari ketanggapan dan rasa empati yang masih kurang dari pegawai perpustakaan serta sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan masih kurang.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kearsipan dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan di Balai Layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.”

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan di Balai Layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang dikumpulkan berupa angka dan dijabarkan melalui instrumen penelitian untuk dianalisis sehingga munculah hasil penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Untuk melakukan penelitian ini biasanya menggunakan angket atau wawancara untuk menjelaskan berbagai aspek dari populasi penelitian. (Zainal Arifin, 2011: 54).

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya di ruang koleksi umum

perpustakaan. Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY pada tanggal 11 April – 18 April 2017.

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah seluruh pengguna layanan sirkulasi Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa cara, yaitu:

1. Angket adalah instrumen penelitian yang berisikan pertanyaan-pertanyaan ditujukan untuk responden agar dapat dijawab secara bebas dan sesuai dengan pendapatnya. (Zainal Arifin, 2011: 228)
2. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dari responden penelitian (Suharsimi Arikunto, 2009: 140). Metode angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan sejumlah pertanyaan yang akan disebarkan kepada responden penelitian untuk mendapatkan informasi atau keterangan tentang suatu peristiwa atau fenomena.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas pada penelitian ini dengan melakukan uji coba terhadap 30 responden penelitian sedangkan untuk uji reliabilitas penelitian ini menggunakan rumus koefisien alpha (Suharsimi Arikunto, 2006: 171)

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian penjelasan tentang jawaban yang diperoleh dari responden dalam skala, selain menggunakan angket, dalam penelitian ini juga didukung dengan menggunakan metode observasi.

penelitian dilakukan dengan unit analisis Persentase untuk mengetahui gambaran umum mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY. Persentase ini diperoleh dengan memperhatikan skor pada distribusi frekuensi yang terjadi dan skala kepuasan yang diukur dari besarnya presentase yang diukur dengan menggunakan rumus dari (V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, 2012: 60)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **a. Kepuasan Pengguna berdasarkan Aspek Berwujud (*Tangibles*)**

Dari aspek Berwujud (*Tangibles*) didapatkan hasil yaitu 73,9% yang jika dianalisis dengan menggunakan persentase masuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY dilihat dari aspek berwujud 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 meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan.

Berdasarkan hasil kepuasan tersebut pengguna sudah puas dengan layanan sirkulasi yang berikan Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY dilihat dari aspek berwujud yang artinya Grhatama Pustaka 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 *up-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.

**b. Kepuasan Pengguna berdasarkan Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Dari aspek Ketanggapan (*Responsiveness*) didapatkan hasil yaitu 76,9% yang jika dipersentasikan masuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY 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 Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY dilihat dari aspek ketanggapan yang artinya Grhatama Pustaka 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 persentase rendah. Dalam kondisi nyata memang pelayanan sirkulasi tidak terselesaikan dengan cepat, sehingga perlu mengantri terlebih dahulu. Ditambah lagi dengan pengunjung ruang 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.

**c. Kepuasan Pengguna berdasarkan Aspek Keandalan (*Reliability*)**

Dari aspek Keandalan (*Reliability*) didapatkan hasil yaitu 78,8% yang jika dianalisis menggunakan persentase termasuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY 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 Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY dilihat dari aspek keandalan yang artinya Grhatama Pustaka sudah bisa memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Demi peningkatan kualitas layanan perlu adanya perbaikan terutama mengenai alur pelayanan sirkulasi dan pelayanan 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 tertasi dengan cepat sehingga tetap dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

**d. Kepuasan Pengguna berdasarkan Aspek Keyakinan (*Assurance*)**

Dari aspek Keandalan (*Assurance*) didapatkan hasil yaitu 79,4% yang jika dianalisis menggunakan perhitungan persentase termasuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY 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 Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY dilihat dari aspek keyakinan yang artinya Grhatama Pustaka sudah bisa memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Tetap perlu adanya perbaikan terutama mengenai keterampilan dan

pengetahuan 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.

#### **e. Kepuasan Pengguna berdasarkan Aspek Empati (*Empathy*)**

Dari aspek Empati (*Empathy*) didapatkan hasil yaitu 77,8% yang jika dianalisis menggunakan perhitungan persentase termasuk dalam kategori memuaskan, artinya pelayanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY 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 penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkat 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 Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY dilihat dari aspek empati yang artinya Grhatama Pustaka sudah bisa memberikan pelayanan 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 untuk perbaikan pelayanan yang lebih baik sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek Berwujud (*Tangibles*) secara umum memiliki nilai sebesar 73,9%, menurut hasil persentase nilai 73,9% ini masuk dalam kategori memuaskan.
2. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek Ketanggapan (*Responsiveness*) secara umum memiliki nilai sebesar 76,9%, menurut perhitungan persentase nilai 76,9% ini masuk dalam kategori memuaskan.
3. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek Keandalan (*Reliability*) secara umum memiliki nilai sebesar 78,8%, menurut perhitungan persentase nilai 78,8% ini masuk dalam kategori memuaskan.
4. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek Keyakinan (*Assurance*) secara umum memiliki nilai sebesar 79,4%, menurut perhitungan persentase nilai 79,4% ini masuk dalam kategori memuaskan.
5. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek Empati (*Empathy*) secara umum memiliki nilai sebesar 77,8%, menurut perhitungan persentase nilai 77,8% ini masuk dalam kategori memuaskan.

### **Saran**

1. Bagi Grhatama Pustaka perlu untuk meningkatkan sarana dan prasarana seperti meja dan kursi serta koleksi buku yang terbaru sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima kepada pengguna
2. Bagi Grhatama Pustaka perlu mengadakan kegiatan workshop atau pelatihan pelayanan bagi pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap petugas pelayanan sehingga dapat terwujud pelayanan yang prima
3. Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan khususnya di ruang koleksi umum perlu untuk menyusun panduan dan prosedur alur sirkulasi yang jelas dan terpublikasi agar pengguna lebih mudah dalam melakukan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arifin, Zainal. (2011). *Penelitian Pendidikan (Metode dan Paradigma Baru)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Koemputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran: Edisi 12 Jilid 1*. Penerjemah: Benyamin. Jakarta: Indeks.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sujarweni, V. Wiratna dan Endrayanto, Poly. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007