

BAB II

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan perpustakaan

a. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam buku Endang Fatmawati kualitas layanan menurut Sharma dalam Sahu mendefinisikan bahwa: *Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively ada expeditiously.* Hal tersebut mengandung maksud bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan.

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa. Soetimah mengemukakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

Menurut Tjiptono kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk

mengimbangi harapan pelangganya. Tjiptono dan Chandra berpendapat bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas yang jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani.¹

Dengan demikian Layanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).²

¹ Endang Fatmaawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqua l ke Libqual+TM*, Jakarta: Sagung Seto, hlm.38

² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, hlm.18.

b. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakannya. Bagaimanapun kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Ming berpendapat bahwa pustakawan sangat penting perannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan.

Bila beberapa pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas. Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Beberapa persamaan itu di antaranya:

- 1) Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
- 2) Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya.
- 3) Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas.
- 4) Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Sejumlah harapan tersebut pasti ada dalam benak pikiran pemustaka, hanya tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemakai berlainan.

Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Berkaitan dengan kualitas tidak dapat dipisahkan dengan *Total Quality Management* (TQM). TQM lebih tepat disebut sebagai suatu perpaduan semua fungsi dari organisasi ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, pengertian dan kepuasan pelanggan.

Terdapat empat prinsip utama dalam TQM yaitu :

1) Kepuasan pemakai

Pemakai perpustakaan (pemustaka) yang menentukan tingkat kualitas yang diharapkan, spesifikasi, jenis layanan dan sebagainya. Pemustaka dalam artian yang luas bukan saja pengunjung/pelanggan perpustakaan, tetapi semua pihak yang terkait, misalnya badan yang menaungi perpustakaan, mitra kerja, sponsor bahkan dengan penerbit/pedagang buku

2) Respek terhadap setiap orang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam organisasi. Setiap orang dipandang sebagai individu yang memiliki bakat, kemampuan

,kreatifitas dan kepribadian yang unik, Karena karakteristik tersebut maka pelibatan dan partisipasi setiap orang dalam organisasi sangat penting

3) Manajemen berdasarkan fakta

Manajemen kontemporer bekerja tidak berdasarkan perasaan (*feeling*) dan kebiasaan yang terjadi, tetapi harus memiliki data yang komprehensif. Data diperoleh dari fakta yang terjadi di lapangan. Dengan data tersebut selanjutnya diolah sebagai dasar perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan dan evaluasi.

4) Perbaikan berkesinambungan

Agar sukses dan mampu bertahan, sebuah organisasi harus selalu melakukan perbaikan. Perbaikan dilakukan terus menerus karena kualitas bersifat dinamis, perilaku dan preferensi pemakai juga mengalami perubahan. Prinsip hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin menjadi perilaku seluruh level diorganisasi.

Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, ada lima indikator

kualitas pelayanan: *Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphathy dan Tangibles.*

Cara pandang pelanggan dalam menilai indikator kualitas layanan perpustakaan yang dikutip Rhoni Rodin dapat diuraikan dalam tabel berikut:³

Tabel 2.1. Cara Pandang Pelanggan dalam Menilai Kualitas Layanan

Bidang Jasa Layanan	<i>Realibility</i> Keandalan	<i>Responsiveness</i> Daya Tanggap	<i>Assurance</i> Jaminan	<i>Emphathy</i> Empati	<i>Tangibles</i> Bukti Langsung
Pemrosesan informasi (pelanggan internal)	Menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta	Respon cepat terhadap permintaan, tidak birokratis menangani masalah dengan segera	Staf berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya	Mengenal pengguna (pelanggan internal) sebagai individu, memahami kebutuhan individual dan departemen	Laporan internal kantor, busana karyawan.

Dalam menilai indikator kualitas layanan di perpustakaan dapat dijabarkan sebagai berikut :

1) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap

³ Rhoni Rodin, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup*, Skripsi, Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

dipinjam oleh pemustaka memerlukan waktu berapahari dan lain-lain. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemustaka akan sangat terkesan dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

3) Jaminan (*Assurance*)

Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

4) Empati (*Emphaty*) sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka.

5) Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive* (baik fasilitas pelayanan maupun orang-orang yang melayani).

Mengingat perpustakaan adalah lembaga penyedia jasa, pustakawan dituntut untuk selalu dapat melakukan pelayanan prima bagi pemustakanya. Layanan prima (*service excellence*) tersebut diharapkan mampu

memuaskan kebutuhan pemustaka secara proporsional. Terdapat empat unsur utama dalam konsep pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima.

Pengakuan layanan prima dari pemustaka akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pemustaka maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan

c. Kriteria Layanan Perpustakaan yang baik

Menurut eddy dalam jurnalnya yang berjudul peranan pustakawan dalam keahlian dan konsultasi, untuk mendukung kebutuhan pengguna baru peran pustakawan yang profesional tidak lepas dari keterbukaan yang dibangun melalui model pelayanan yang baik.⁴ Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria pelayanan menurut Andi Prastowo ada lima belas, yaitu:

⁴ Eddy, M.A., & Solomon, D., *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role*, *The Journal of Academic Librarianship*, (2017), <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001> diakses pada hari jumat 10 juni 2017, pkl.09.00 WIB.

- 1) Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 2) Reliabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan.
- 3) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.
- 4) Kecakapan para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.
- 5) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas. Maksudnya, pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- 6) Keramahan. Hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya

diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung.

- 7) Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- 8) Komunikasi antara petugas dan pengguna. Komunikasi yang baik dengan pustakawan adalah bahwa pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari petugas perpustakaan dalam bahasa yang mereka pahami.
- 9) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas perpustakaan untuk menjaga pengguna agar tetap setia.
- 10) Kejelasan dan kepastian. Maksudnya, mengenai tata cara, rincian biaya layanan, dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini

sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan

- 11) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari danya bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan pada diri sendiri.
- 12) Mengerti harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan. Memahami keinginan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Hal ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.
- 13) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang digunakan dalam pemberian layanan, kartu mengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
- 14) Efisien. Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Namun, tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.

15) Ekonomis. Kriteria ini miaksunya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya, pendaftaran anggota perpustakaan), dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya.

Jika kriteria pelayanan berkualitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan perpustakaan akan memberikan kepuasan bagi pemustaka.⁵

d. Sistem Layanan Perpustakaan

Ada 3 sistem pelayanan perpustakaan, yakni sistem pelayanan terbuka (*open access*), sitem pelayanan tertutup (*close access*), dan sistem pelayanan campuran (*mix access*). Ketiga sistem pelayanan ini ada hubunganya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kesempatan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi dan informasi yang mereka butuhkan. Berikut penjelasannya:

1.) Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem pelayanan ini memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari dan menemukan secara langsung koleksi perpustakaan dan sumber informasi yang diperlukan.

2.) Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access*)

⁵ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Jogjakarta: DIVA Press, Hlm278-281.

Pada sistem pelayanan tertutup pemustaka tidak boleh secara langsung mencari dan mengambil koleksi dari rak. Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambil koleksi dari rak. Dengan menggunakan sistem ini pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan akan lebih sibuk berkerja karena harus bergerak terus mencari koleksi yang diperlukan pemustaka di rak.

3.) Sistem Pelayanan Campuran (*Mix Access*).

Pada sistem pelayanan campuran dapat menerapkan dua sitem pelayanan terbuka dan tertutup, perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan campuran biasanya memberikan pelayanan secara tertutup untuk pelayanan referensi, seperti koleksi referensi, skripsi dan tesis, laporan penelitian, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan sistem pelayanan terbuka.⁶

2. Kepuasan pelanggan (pemustaka)

a. Konsep kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

⁶ *Standar Peayanan Perpustakaan dan Informasi Bodang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI*, Jakarta: Perpustakaan Naional RI, 2015.

Kepuasan pelanggan pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dengan harapan. Dengan demikian, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.⁷ Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.

Menurut Hill, Brierley & MacDougall kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja ‘produk total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*). Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk/jasa. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi, pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling

⁷ Fatkuroji, *Kepuasan Konsumen Pendidikan Ditinjau dari Kompetensi Dosen* (studi kasus FITK UIN Walisongo Semarang), hlm.15.

penting, kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

b. Kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal tersebut senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Santoso yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dengan harapan mereka”.

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan dinilai berdasarkan persepsi pemustaka yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima. Jika harapan tidak terpenuhi maka kepuasan akan berkurang, sebaliknya jika harapan terpenuhi maka kualitas layanan dipersepsikan menjadi kepuasan. Kualitas layanan yang memuaskan akan memberikan gambaran yang baik bagi lembaga, sebaliknya bila layanan mengecewakan akan menciptakan kesan yang buruk bagi penyediannya. Pihak lembaga atau perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin agar

dapat memberikan layanan prima sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan jasanya dan tidak berpindah ke lain hati. Dalam hal ini karyawan memiliki peran sangat penting.

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu keandalan, koresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati, serta berwujud.⁸

Pegawai perpustakaan perlu mengubah pola pikir dan penampilan. Anggapan tentang pemakai perpustakaan merepotkan petugas perlu diubah menjadi keyakinan bahwa pemakai adalah pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan, dapat diukur dengan rumus : *Satisfaction=f (performance - expectation)*.

- 1) Apabila *performance < expectation* berarti pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan belum sesuai dengan harapan pemakai.
- 2) Apabila *performance = expectation* berarti pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan biasa-biasa saja.

⁸ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, hlm.69

- 3) Apabila *performance* > *expectation* berarti pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan lebih baik dan memuaskan.⁹

Didalam ilmu perpustakaan menurut Lasa HS kepuasan pelanggan/pemakai dan keberhasilan tujuan perpustakaan merupakan efektifitas dan jasa/layanan yang disajikan. Penilaian terhadap pelanggan/pemakai perpustakaan meliputi:

- 1) Kepuasan pemakai atas layanan yang diberikan.
- 2) Banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan.
- 3) Presentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pemakai.
- 4) Rasio antara koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta.¹⁰

Jadi suatu tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawahharapan maka pelanggan akan kecewa atau ketidakpuasan dan sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkann bila kinerja melebihi harapan

⁹ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gema Media, 2005, hlm.51-52.

¹⁰ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gema Media, 2005, hlm.38.

pelanggan akan merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Dengan demikian apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu ratio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

$Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan adalah menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari 1 ($Z < 1$). Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan adalah:

- 1) “Kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- 4) Komunikasi dan Pemasaran melalui iklan juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang dibagian penjualan dan periklanan seyogianya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati ekspektasi pelanggan.¹¹

¹¹ Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm. 34-35.

d. Pengukuran kepuasan pemustaka

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan).

Pengukuran dilakukan untuk mempelajari cara-cara memperbaiki mutu dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara garis besar, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni:

- 1) Sistem keluhan dan saran, yaitu sistem yang berpusat pada pelanggan serta memberikan kesempatan kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, saluran telepon bebas pulsa, *website*, *email*, *fax*, *blog*, dan lain-lain.
- 2) *Ghost shopping (mystery shopping)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang ‘menyamar’ sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
- 3) *Lost customer analysis*, yakni menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.

- 4) Survei kepuasan pelanggan, sebagian besar riset kepuasan pelanggan digunakan dengan menggunakan survei, baik survey melalui pos, telepon, email, website, blog maupun tatap muka langsung. Hingga saat ini survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan.¹²

Jadi dapat disimpulkan untuk mengukur kepuasan pelanggan bisa menggunakan metode-metode diatas karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam bidang penjualan pada bidang jasa atau memberikan pelayanan.

3. Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan Pemustaka

Dalam jurnal Haning Tri, hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka menurut sutarno menyebutkan bahwa suatu kualitas layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan menurut kotler dan keller menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka

¹² Fandy Tjiptono, *Service Management mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, Hlm. 318-319

yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan.¹³

B. Kajian Pustaka

Sebagai bahan perbandingan penelitian ini, penulis kemukakan beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian ini, antara lain:

Skripsi yang ditulis oleh M. Salim, dengan judul “*Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya*”. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sebesar 0,731 tergolong kuat, merujuk pada kriteria penilaian korelasi menunjukkan angka 0,60-0,799.¹⁴ Penelitian Salim berbeda dengan penulis, perbedaannya yaitu peneliti fokus pada kualitas layanan pustakawan sedangkan pada penelitian salim fokus pada layanan sirkulasi, persamaannya yaitu sama-sama memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan.

Skripsi yang ditulis oleh Yuli, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs*”

¹³ Haning Tri N, Lely Indah M, Hermintatik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, Vol.3 No.5, hal 791

¹⁴ M. Salim, “*Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya*”. Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Jurusan Kependidikan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya.

01 Banyuputih Batang”. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan siswa karena dalam analisis korelasi product moment menghasilkan nilai koefisien korelasi (r) $r=0,474\%$. Nilai koefisien kemudian diformulasikan kedalam hitungan persen (%) menghasilkan 22,5% dan sisanya 77,5% dipengaruhi oleh faktor lain.¹⁵ Kemudian pada analisis varian diperoleh Fhitung = 16,833 dan Ftabel = 4,01 pada taraf signifikan 5% Fhitung > Ftabel. Penelitian tersebut berbeda dengan penulis, perbedaannya yaitu penulis fokus pada kualitas layanan pustakawan sedangkan pada penelitian yuli fokus pada layanan perpustakaan secara umum. persamaannya yaitu sama-sama memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan.

Jurnal yang ditulis oleh Kris dan Rumiati, dengan judul “*Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang*”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan fakultas adab dan humaniora UIN raden Fatah Palembang. Hal ini terbukti dari hasil penelitian menunjukkan bahwa $t_0 = 2,89$ lebih besar dari pada “t” tabel baik pada taraf signifikan 5% (2,02)

¹⁵ Yuli Wulandari, “*Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs 01 Banyuputih Batang*”. Skripsi, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam U IN Walisongo Semarang, 2015.

maupun pada taraf signifikan 1% (2,71) sehingga dapat dilambangkan $2,02 < 2,89 > 2,71$.¹⁶ Penelitian tersebut berbeda dengan penulis, perbedaannya yaitu penulis fokus pada kualitas layanan pustakawan sedangkan pada penelitian Kris dan Rumiati tentang layanan perpustakaan secara umum. persamaannya yaitu sama-sama memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan.

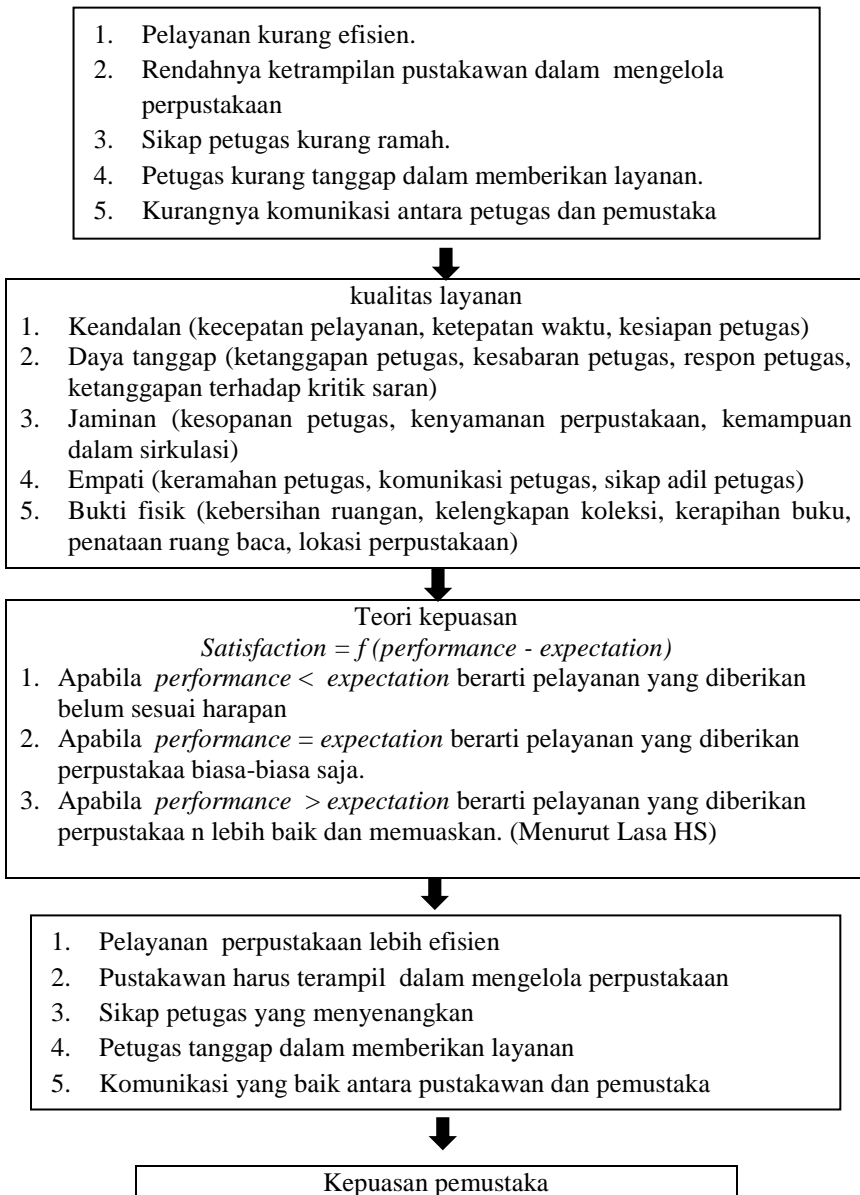
Penelitian yang dilakukan oleh Prof. Dr. H. Fattah Syukur dengan judul Sikap Mahasiswa Terhadap Koleksi, Layanan, Dan Fasilitas Perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dan Pengaruhnya Terhadap Intensitas Pemanfaatan Perpustakaan. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa setiap mahasiswa tentang koleksi perpustakaan (X1) berpengaruh terhadap variabel intensitas pemanfaatan perpustakaan (Y) sebesar 6,6% dan mahasiswa tentang layanan perpustakaan (X2) berpengaruh terhadap variabel intensitas perpustakaan (Y) sebesar 4,5%. Untuk variabel yang ketiga (X3) yaitu sikap mahasiswa tentang fasilitas perpustakaan tidak berpengaruh ataupun tidak ada hubungan yang berarti terhadap intensitas pemanfaatan perpustakaan (Y) oleh karena itu analisis pun tidak bisa dilanjutkan ke proses melihat besar pengaruh dengan melihat nilai koefisien determinasi R^2 . Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel koleksi

¹⁶ Kris setyaningsih dan Rumiati, “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang”. Jurnal Desember 2016 Vol.2 No.2 pp 52-67 Prodi MPI UIN Raden Fatah Palembang.

perpustakaan berpengaruh dominan dibanding variabel layanan dan variabel intensitas pemanfaatan perpustakaan

Dari hasil penelitian-penelitian tersebut, menunjukkan adanya perbedaan dengan penulis, sehingga hal ini yang menjadikan penelitian di atas tidak sama atau berbeda dengan penelitian penulis.

C. Kerangka Berfikir



D. Rumusan Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua penggalan kata yaitu *hypo* yang artinya dibawah dan *thesa* yang artinya kebenaran.¹⁷Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.¹⁸

Adapun hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, cet.14 (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal.110

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. 10 (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 96