

Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL⁺ Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

(Studi Eksplanatif tentang Kualitas Layanan Referensi menggunakan metode LIBQUAL⁺ Terhadap Kepuasan Pengguna)

Annisa Kusuma Adin (070916027)

Abstrak

Layanan referensi merupakan layanan yang menyediakan fasilitas, bahan pustaka (kamus, bibliografi, direktori, dll), ruang, layanan yang baik dan benar sesuai dengan harapan, pandangan dan kebutuhan pengguna. Dengan adanya layanan referensi di perpustakaan Universitas Kristen Petra serta berbagai fenomena, maka peneliti ingin mengetahui apakah layanan referensi tersebut berkualitas atau tidak dan berakibat pada kepuasan pengguna. Pada penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan menggunakan LIBQUAL⁺ yang dikenalkan oleh ARL (*Association of Research Libraries*) yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Dimana pada variabel *Affect of Service* terdapat unsur kualitas layanan menurut Valarie Zethaml yaitu *Assurance*, *Empathy*, *Responsiveness* dan *Reliability*. Selanjutnya pada *Library as Place* yang juga terdapat unsur kualitas layanan yaitu *Tangibles*. Teknik pengambilan sample menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan sampel purposive yang artinya yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan metode yang digunakan metode kuantitatif eksplanatif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna layanan referensi puas /setuju dengan layanan referensi yang sudah disediakan dengan nilai harapan yang lebih kecil dari nilai kenyataan / pandangan ($4,33 < 4,43$) dan menghasilkan *gap score* sebesar 0,10. Kemudian jika dilihat dari nilai T maka yang paling menonjol yaitu *Information control*. Selain itu, dari beberapa pendapat para ahli mengenai kualitas layanan sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi besar kecilnya kepuasan pengguna.

Kata kunci : Layanan referensi, Perpustakaan UK Petra, LIBQUAL⁺, kualitas layanan, kepuasan pengguna.

Abstract

Reference service is a service that provides facilities, library materials (dictionaries, bibliographies, directories, etc), space, service is good and right in line with expectations, the views and needs of the user. With a library reference services in the University Kristen Petra as well as a variety of phenomena, the researchers wanted to know whether the reference service quality or not and result in user satisfaction. In this study, using LIBQUAL⁺® and introduced by ARL (Association of Research Libraries), which consists of 3 dimensions Affect of Service, Information Control and Library as Place. Where the variable Affect of Service contained elements of service quality according to the Zethaml Valarie Assurance, Empathy, Responsiveness and Reliability. Next on the Library as Place is also contained elements of service quality, namely Tangibles. Sampling techniques using non probability sampling using a purposive sample, which means the sampling technique with specific considerations and methods used quantitative methods explanatory. Results of this study show that users are satisfied / agree with the reference service that has been provided with the hope that the value is smaller than the value of reality / outlook ($4,33 < 4,43$) and yield gap score of 0,10. Then when seen from the value of T then the most prominent of which control Information. In addition, from some expert opinions regarding the quality of service, most said that the quality of service can affect the size of user satisfaction.

Keywords : reference service, library petra, LIBQUAL⁺®, service quality, user satisfaction.

Pendahuluan

Perpustakaan menjadi tempat untuk menyediakan layanan yang berisi koleksi atau informasi baik secara ilmiah ataupun non-ilmiah untuk pengguna. Menurut Wafford (dalam Darmono, 2004) mengatakan bahwa perpustakaan adalah salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengolah, dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum. Akan tetapi selama ini masih ada beberapa perpustakaan yang belum memberikan layanan yang bagus. Misalnya saja dalam koleksi, jam buka, fasilitas, ruang dan lain sebagainya.

Layanan yang baik harus dapat memenuhi beberapa hal, yaitu (a) layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, (b) Berusaha untuk cepet tanggap, tepat, mudah dan sederhana, (c) Menciptakan kesan yang menarik dan dapat menyenangkan ataupun memuaskan pengguna (Sutarno NS, 2006). Tidak hanya itu saja, layanan untuk pengguna juga perlu ditingkatkan hingga menjadi layanan yang berkualitas karena kualitas layanan sangat diharapkan pengguna

sehingga dapat menimbulkan kepuasan pengguna. Menurut John Sviokla (Lupiyoadi, 2001) kualitas layanan merupakan kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Salah satu layanan di perpustakaan adalah layanan referensi. Dimana layanan referensi yang berkualitas haruslah mampu melayani dan memenuhi kebutuhan, harapan pengguna.

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris : *to refer* yang artinya menunjuk/merujuk. Layanan referensi merupakan layanan yang menyediakan fasilitas, bahan pustaka (kamus, bibliografi, direktori, dll), ruang, layanan yang baik dan benar sesuai dengan harapan, pandangan dan kebutuhan pengguna. P. Sumardji (1992) mendefinisikan bahwa layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan karena koleksi yang ada di layanan referensi memerlukan penanganan khusus atau perawatan yang baik karena koleksi yang ada pada layanan referensi merupakan koleksi yang sulit untuk dicapai atau dimiliki perpustakaan. Sedangkan menurut Lasa Hs 1995 layanan referensi lebih dititikberatkan pada pelayanan individu agar mereka mampu mendayagunakan sumber-sumber referensi tersebut.

Tujuan layanan referensi menurut Bando 1995 (dalam Shella Ranti 2009) adalah (a) memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat, (b) memungkinkan pemakai melakukan penelusuran literatur atau informasi dengan pilihan yang lebih luas, (c) memungkinkan pemakai menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna. Untuk mencapai tujuan layanan referensi perlu usaha dari perpustakaan, pustakawan referensi serta pengguna untuk menjalankan dan mensukseskan tujuan tersebut.

Layanan referensi memiliki 3 jenis layanan (Bopp, 1991) yaitu yang pertama dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna. Kedua, pembelajaran (*instructional*) yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pengguna untuk dapat menemukan letak informasi (*locate information*) yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pengguna untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu (*reference tools*) yang ada seperti menggunakan koleksi referensi, menggunakan katalog, menggunakan database online, internet dll. Ketiga, adalah jenis layanan referensi yang berupa bimbingan (*guidance*).

Melihat potensinya layanan referensi, maka pustakawan referensi harus mempunyai syarat-syarat untuk melayani pengguna, menurut Djaenudin 2008 (dalam Shella Ranti 2009) yaitu komunikatif dan memiliki perhatian, siap melayani dan menolong, memiliki daya imajinasi yang luas, cepat tanggap terutama dalam mengantisipasi pertanyaan, mengenal dengan baik siapa yang dilayani, dapat mengoperasikan semua fasilitas yang ada di perpustakaan seperti katalog serta alat penelusuran lain, mempunyai pengetahuan yang luas tentang jenis koleksi, menghindari jawaban “tidak tahu” karena petugas harus bisa memenuhi kebutuhan informasi pengunannya. Selain dalam hal koleksi, fasilitas, hal tersebut juga termasuk faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Tetapi dari pengalaman penulis pada saat menggunakan koleksi referensi, petugas layanan referensi tidak bisa memberi penjelasan terkait cara menggunakan koleksi tersebut.

Kepuasan adalah suatu penilaian pada layanan referensi yang sudah dirasakan oleh seseorang, dan ketika orang tersebut sudah merasa puas, tujuan tersebut sukses. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai respon akan terpenuhinya ekspektasi konsumen, maka hal itu telah menjadi pertimbangan bahwa fitur dari sebuah produk atau jasa memberikan sebuah tingkat kenikmatan terpenuhinya ekspektasi konsumen (Oliver, 1997). Jadi suatu kepuasan merupakan hal yang penting bagi suatu institusi.

Kepuasan bagi tiap institusi misalnya perpustakaan yang menyediakan layanan referensi sangatlah penting, karena kepuasan dapat dijadikan sebagai tolak ukur sukses perpustakaan tersebut. Beberapa manfaat kepuasan yang diketahui menurut Christopher H. Lovelock yakni mengisolasi pelanggan, dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, mengurangi biaya kegagalan, mendorong pelanggan kembali, meningkatkan dan mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut, menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan layanan referensi adalah perpustakaan Petra. Layanan referensi di perpustakaan Petra menyediakan informasi tentang fasilitas, layanan, koleksi bahan pustaka (bibliografi, brosur, buku tahunan kamus, ensiklopedia, dan lain sebagainya), bimbingan penggunaan perpustakaan (membimbing memakai katalog, koleksi referensi, maupun membimbing pengguna dalam strategi penelusuran informasi, layanan foto copy, penulisan sumber-sumber informasi dalam tugas akhir, dll).

Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di paparkan di atas, maka dapat diambil suatu fokus penelitian yang perlu diteliti dan dianalisa lebih lanjut yaitu bagaimana kualitas layanan referensi terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

1. Adakah pengaruh kualitas layanan referensi yang sudah disediakan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan Petra ?.
2. Variabel kualitas layanan Libqual (X) yang manakah lebih berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan (Y) ?

Kerangka Teori

Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan menggunakan metode LibQual+® tahun 2003 yang berasal atau dikenalkan oleh ARL (*Association of Research Libraries*) dan dapat dilihat pada tampilan gambar yang ada di lampiran. Dimana LibQual+® digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Phipps, 2001). Selain itu juga meminta, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna. Selain itu, alasan menggunakan LibQual+®

karena pada layanan referensi terdapat layanan informasi juga, dimana pada LibQual+® juga terdapat pengukuran atau bahasan informasi. Terdapat cara untuk mengukur kualitas layanan dengan menggunakan LibQual+® :

1. *Affect of Service*, yaitu relasi pengguna serta interaksi dengan petugas, membantu dan kemampuan dari petugas. Selain itu, pada LibQual+® terdapat unsur kualitas layanan menurut Valerie Zeithaml (2006) meliputi (a) *Assurance* yaitu karyawan pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. (c) *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, (d) *Empathy* yaitu peduli, perhatian, dari individual yang diberikan kepada pelanggan, dan (e) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat.
2. *Information Control*, yaitu mendapatkan informasi yang dibutuhkan (penelusuran informasi) dalam format yang dipilih, ketersediaan koleksi (wadah informasi) yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi koleksi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan, kemudahan navigasi, ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kepercayaan diri.
3. *Library as place*, yaitu kemampuan memberikan, menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana pengguna perpustakaan memanfaatkan ruang untuk belajar secara kelompok dan sebagai ruang yang dapat menimbulkan inspirasi. Dimana dalam hal ini juga termasuk dalam *Tangibles* yang artinya penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan tertulis.

Kepuasan

Menurut Kotler (1997) kepuasan pengguna merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja layanan dan harapan pengguna. Menurut Nasution (2004) "Harapan Pengguna merupakan perkiraan atau keyakinan pengguna tentang apa yang akan diterima bila ia menggunakan suatu jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pengguna terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan jasa tersebut".

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif dan teknik pengambilan sample menggunakan non probability sampling dengan menggunakan sampel accidental / incidental.

Analisis Data

1. *Affect of Service*.

variabel *Affect of Service* (X1) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2**Nilai Rata-Rata Tiap Item Pertanyaan**

<i>Affect of service</i>	Skor	Rata-rata	Kategori
X1-Jam buka	435	4,35	Sangat setuju
X1-Mekanisme	440	4,40	Sangat setuju
X1-Prosedur Jelas	419	4,19	Setuju
X1-Dijanjikan dan teratur	431	4,31	Sangat setuju
X1-Tanggap	401	4,01	Setuju
X1-Cepat dan Tepat	378	3,78	Setuju
X1-Mengendalikan emosi	386	3,86	Setuju
X1-Jujur, dapat dipercaya	413	4,13	Setuju
X1-Kesan baik	414	4,14	Setuju
X1-Bimbingan	391	3,91	Setuju
X1-Menangani keluhan	385	3,85	Setuju
X1-Mampu menjawab	392	3,92	Setuju
X1-Paham	396	3,96	Setuju
X1-Komunikasi langsung	396	3,96	Setuju
X1-Layanan mudah	421	4,21	Setuju
X1-Ahli menelusur	397	3,97	Setuju
X1-Saluran komunikasi	379	3,79	Setuju
X1-Identitas	435	4,35	Sangat Setuju

Tabel 4.3**Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel *Affect of Service*.**

No	Indikator	Mean Skor	Mean	Kategori
1	X1-Jam buka	4,35	4,06	Setuju
2	X1-Mekanisme	4,40		
3	X1-Prosedur Jelas	4,19		
4	X1-Dijanjikan dan teratur	4,31		
5	X1-Tanggap	4,01		
6	X1-Cepat dan Tepat	3,78		
7	X1-Mengendalikan emosi	3,86		
8	X1-Jujur, dapat dipercaya	4,13		
9	X1-Kesan baik	4,14		
10	X1-Bimbingan	3,91		
11	X1-Menangani keluhan	3,85		
12	X1-Mampu menjawab	3,92		
13	X1-Paham	3,96		
14	X1-Komunikasi langsung	3,96		
15	X1-Layanan mudah	4,21		
16	X1-Ahli menelusur	3,97		
17	X1-Saluran komunikasi	3,79		

18	X1-Identitas	4,35		
Total		73,09		

Sumber : Data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa mean (rata-rata) keseluruhan dari variabel X1 (*Affect of service*) adalah 4,06 dengan kategori puas / setuju. Selain mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, dapat disimpulkan bahwa variabel *Affect of Service* termasuk dalam kategori (setuju) yang artinya pengguna setuju dengan layanan referensi yang sudah disediakan oleh Perpustakaan Universitas Kristen Petra. Hal tersebut dapat didukung dan senada dengan temuan dari Matthews (2004) tentang *Service Encounter Satisfaction* yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengalaman pengguna hanya berdasarkan salah satu transaksi/interaksi layanan yang spesifik, dalam hal ini adalah *Affect of Service*

Information Control

variabel *Information Control* (X2) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5

Nilai Rata-rata Tiap Item Pertanyaan

<i>Information Control</i>	Skor	Rata-rata	Kategori
X2-Koleksi menunjang	427	4,27	Sangat setuju
X2-Fasilitas memudahkan	443	4,43	Sangat setuju
X2-Cakupan isi lengkap	429	4,29	Sangat Setuju
X2-Informasi Mudah dipahami	407	4,07	Setuju
X2-komputer membantu	427	4,27	Sangat Setuju
X2-Informasi elektronik	417	4,17	Setuju
X2-Informasi cetak	4,23	4,23	Setuju
X2-up to date dan akurat	387	3,87	Setuju
X2-Informasi sesuai	408	4,08	Setuju
X2-Pengumuman informasi	387	3,87	Setuju

Tabel 4.6

Rekapitulasi Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel *Information Control*.

No	Indikator	Mean Skor	Mean	Kategori
1	X2-Koleksi menunjang	4,27	4,15	Setuju
2	X2-Fasilitas memudahkan	4,43		
3	X2-Cakupan isi lengkap	4,29		
4	X2-Informasi Mudah dipahami	4,07		
5	X2-komputer membantu	4,27		

6	X2-Informasi elektronik	4,17		
7	X2-Informasi cetak	4,23		
8	X2- <i>up to date</i> dan akurat	3,87		
9	X2-Informasi sesuai	4,08		
10	X2-Pengumuman informasi	3,87		
	Total	41,55		

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mean (rata-rata) keseluruhan yaitu 4,15 dari variabel *Information Control* menyatakan setuju / puas. Hasil studi ini membuktikan bahwa hipotesis nol (H0) diterima yaitu ada pengaruh antara kualitas layanan (LibQual+®) tepatnya *Information control* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini senada dengan temuan Matthews (2004) mengenai *Service Encounter Satisfaction*, yaitu tentang layanan spesifik yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kemudian hal ini juga di ulas oleh Sitter dan gosling (2007) yang menyatakan bahwa tujuan dasar dari layanan referensi adalah membantu pengguna dalam menelusur informasi pada koleksi perpustakaan. Akan tetapi pada hasil penelitian ini berbalik dengan hasil penelitian yang berjudul “kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan (studi kasus di perpustakaan STAIN Curup” dari Rhoni (2011) yaitu pengguna belum puas dengan variabel *Information Control* yang mencakup ketersediaan koleksi dan kemudahan mengakses informasi.

2. *Library as Place*

variabel *Library as Place* (X3) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8

Nilai Rata-Rata Tiap Item Pertanyaan

<i>Library as Place</i>	Skor	Rata-rata	Kategori
X3-Bersih, nyaman dan menarik	458	4,58	Sangat setuju
X3-Penataan koleksi	424	4,24	Sangat setuju
X3-Loker, fotokopi	466	4,66	Sangat Setuju
X3-Rak buku, Meja, kursi baca	453	4,53	Setuju
X3-kotak saran, papan informasi	399	3,99	Sangat Setuju
X3-Alat penelusuran memadai	446	4,46	Setuju
X3-kesan rapi, bersih, pantas	4,37	4,37	Setuju

Tabel 4.9

Rekapitulasi Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel *Library as Place*.

No	Indikator	Mean Skor	Mean	Kategori
1	X3-Bersih, nyaman dan menarik	4,58	4,40	Sangat

2	X3-Penataan koleksi	4,24		setuju
3	X3-Loker, fotokopi	4,66		
4	X3-Rak buku, Meja, kursi baca	4,53		
5	X3-kotak saran, papan informasi	3,99		
6	X3-Alat penelusuran memadai	4,46		
7	X3-kesan rapi, bersih, pantas	4,37		
	Total	30,83		

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mean keseluruhan (4,40) menyatakan sangat setuju / sangat puas atas variabel *Library as Place*. Pada hasil studi ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak (ada pengaruh) antara dimensi *Library as Place* terhadap kepuasan pengguna layanan referensi. Dimensi *Library as Place* ini juga berkaitan dengan dimensi atau indikator dari kualitas layanan menurut Valarie Zethaml yaitu tangible bahwa pelayanan yang terbaik dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive* (baik berupa fasilitas layanan maupun orang-orang yang melayani).

3. Kepuasan

variabel Kepuasan (Y) diperoleh dari respon responden yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Selanjutnya terlebih dahulu harus menghitung nilai rata-rata dari tabel yang ada diatas di tiap item pertanyaan dengan cara sebagai berikut :

Untuk mencari Y caranya adalah $(5 \times 39) + (4 \times 56) + (3 \times 4) + (2 \times 1) + (1 \times 0) = 433$ dengan nilai rata-rata $433/100 = 4,33$. Cara ini dilakukan sampai pada item pertanyaan yang terakhir pada variabel kepuasan dan hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.1

Nilai Rata-rata Tiap Pertanyaan

Kepuasan	Skor	Rata-rata	Kategori
Y-Harapan pengguna	433	4,33	Sangat setuju
Y-Inspirasi	434	4,34	Sangat setuju
Y-menggunakan kembali	427	4,27	Sangat Setuju
Y-Puas layanan yang disediakan	443	4,43	Sangat Setuju

Tabel 5.2

Rekapitulasi Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan .

No	Indikator	Mean Skor	Mean	Kategori
----	-----------	-----------	------	----------

1	Y-Harapan pengguna	4,33	4,34	Sangat setuju
2	Y-Inspirasi	4,34		
3	Y-menggunakan kembali	4,27		
4	Y-Puas layanan yang disediakan	4,43		
	Total	17,37		

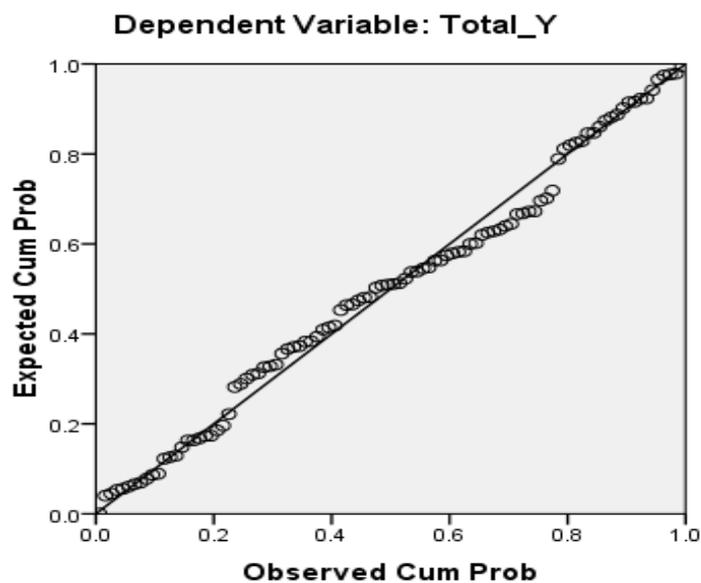
Sumber : Data primer yang telah diolah

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel dependent (kepuasan) memperoleh total mean 4,34 yang termasuk dalam kategori sangat setuju atau sangat puas. Selain itu, pada penelitian ini memiliki *gap score* yang dapat dilihat dari perbandingan nilai antara harapan (sebelum menggunakan) sebesar 4,33 dan pandangan atau kenyataan secara umum (setelah menggunakan) sebesar 4,43. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai harapan lebih kecil dari nilai persepsi, maka dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa pengguna puas.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi linier berganda yaitu pada variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Dimana model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal. Berikut penjelasan mengenai hasil yang diperoleh dari uji normalitas serta uji normal P-P Plot of variabel.

Pada penelitian ini menggunakan normal P-P Plot, dimana menurut Santoso (2003) persyaratan normalitas adalah menggunakan normal P-P plot. Kemudian dapat dikatakan distribusi data residual normal jika butir-butiran mengikuti garis diagonalnya (Santoso, 2003). Berikut gambarnya :



Uji Asumsi Klasik

Ada beberapa hal yang dilakukan dalam uji asumsi klasik, dimana pada uji asumsi klasik ini sudah dijelaskan pada bab 1 yaitu dengan menggunakan uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji hetrokedasitas. 3 hal tersebut akan diulas dalam penjelasan sebagai berikut.

III.5.1 Uji Multikolinieritas.

Uji multikolinieritas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah ada korelasi atau tidak antar variabel independen. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari hasil analisis menggunakan SPSS for windows versi 16. Menurut Yamin, Sofyan (2009) “ pemeriksaan tidak adanya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai $VIF < 10$, apabila $VIF > 10$ maka pada dapat dikatakan terdapat gejala multikolinieritas”. Berikut adalah hasil dari multikolinieritas :

Tabel 5.3

Uji Multikolinieritas

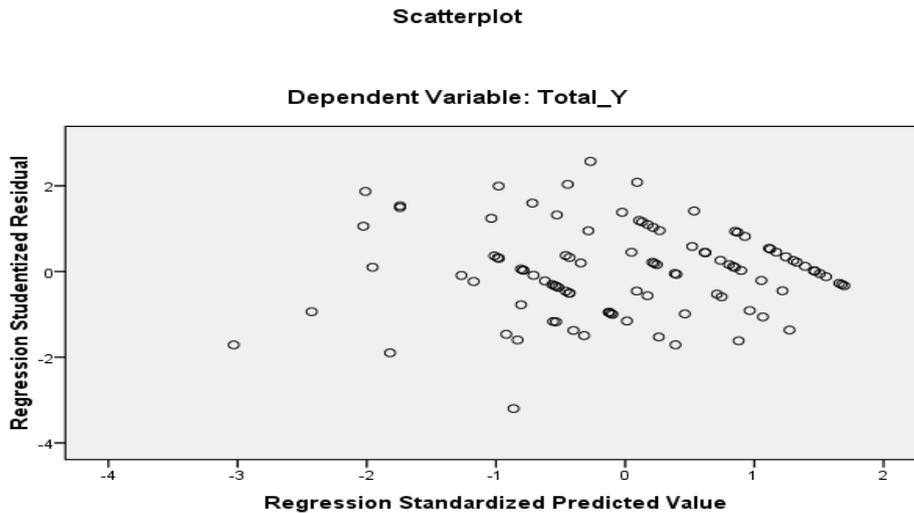
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Affect of Service</i>	0,584	1,712
<i>Information Control</i>	0,533	1,877
<i>Library as Place</i>	0,643	1,556

Sumber : Uji Multikolinieritas

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini tidak ada masalah multikolinieritas karena nilai *Variance Inflated Factor* (VIF) < dari 10.

Uji Heterokedasitas

uji heterokedasitas berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan pada asumsi klasik heterokedasitas. Pada heterokedasitas juga akan menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Menurut Yasmin, Sofyan (2009) untuk mengetahui ada tidaknya masalah heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat scatterplot antara data residu yang telah distandarkan (Sdresid) dengan hasil prediksi variabel dependen yang telah distandarkan (Zpred). Apabila dari hasil scatterplot tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.



Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode $t-1$ pada persamaan regresi linier. Apabila pada uji autokorelasi terjadi korelasi maka akan menunjukkan adanya problem autokorelasi. Problem autokorelasi mungkin terjadi pada *time series data* (data runtut waktu), sedangkan pada *cross section data* (silang waktu), masalah autokorelasi jarang terjadi. Dimana model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari auto korelasi. Terdapat cara untuk mendeteksi autokorelasi yaitu melakukan uji Durbin-Watson dengan mengambil kesimpulan bahwa jika nilai uji *durbin-watson* mendekati nilai 2 maka dapat dinyatakan tidak adanya auto korelasi yang signifikan.

Tabel 5.4

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.830 ^a	.689	.679	1.21790	2.058

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai DW (Durbin Watson) adalah 2,058. Dengan signifikansi 0,05, jumlah data (n) = 100, dan jumlah variabel independen (k) = 3 diperoleh $dl = 1.6131$ dan $du = 1.7364$. jadi hasil nilai DW ($2,058$) > du (1.7364) dan dapat disimpulkan bawa tidak terjadi autokorelasi (tabel d Durbin Watson).

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel dan mengetahui berapa besar kualitas layanan yang mempengaruhi variabel kepuasan pengguna layanan referensi perpustakaan UK Petra. Dimana pada tes statistik regresi linier berganda berfungsi untuk melakukan prediksi/peramalan/taksiran. Peramalan yang dapat ditentukan jika dapat diketahui kemiringan atau koefisien regresinya. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dan seberapa besar nilai kualitas layanan yang mempengaruhi maka dalam penelitian ini menggunakan SPSS *for windows* versi 16, dimana hasil perhitungannya akan dijelaskan dibawah ini :

Tabel 5.5
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient		t	Sig.t
	Koefisien regresi	Standart Errorr		
<i>Affect of Service</i> (X1)	.033	.017	1.994	.673
<i>Information Control</i> (X2)	.184	.032	5.786	.049
<i>Library as Place</i> (X3)	.220	.042	5.198	.000
Konstanta			1.185	
R			0,830	
R Square			0,689	
F Hitung			70,769	
Signifikasi F			0,000	
A			0,05	

Sumber : Uji regresi linear berganda

Model regresi linier berganda dalam penelitian ini, sebagai berikut :

$$Y = 1,185 + -0,033 X1 + 0,184 X2 + 0,220 X3$$

Hasil tabel uji regresi linier berganda akan dijelaskan sebagai berikut :

- a) Pada konstanta (a) memiliki nilai 1,185 artinya apabila variabel bebas sebesar 0, maka variabel terikatnya sebesar 1,185. Jadi artinya apabila variabel bebas tidak memberikan pengaruh, nilai variabel terikat sebesar 1,185. Koefisien positif menunjukkan bahwa untuk *Affect of service* (X1), *Information Control* (X2), *Library as Place* (X3) dan Kepuasan Pengguna layanan referensi (Y) yaitu sebesar 1,185.
- b) Koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas sebagai berikut :
 - ✓ Nilai koefisien regresi variabel *Affect of Service* (X1) sebesar 0,033 artinya jika X1 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,033 dengan anggapan variabel bebas lainnya konstan. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X dan Y, artinya apabila *Affect of Service* (X1) semakin meningkat maka kepuasan pengguna layanan referensi akan meningkat.

- ✓ Nilai koefisien regresi variabel *Information Control* (X2) sebesar 0,184 artinya jika X2 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,184 dengan anggapan variabel bebas lainnya konstan. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X dan Y, artinya apabila *Information Control* (X2) semakin meningkat maka kepuasan pengguna layanan referensi akan meningkat.
 - ✓ Nilai koefisien regresi variabel *Library as Place* (X3) sebesar 0,220 artinya jika X3 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,220 dengan anggapan variabel bebas lainnya konstan. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X dan Y, artinya apabila *Library as Place* (X3) semakin meningkat maka kepuasan pengguna layanan referensi akan meningkat.
- c) Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,689 yang artinya bahwa pengaruh semua variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat adalah sebesar 68,9% dan sisanya 31,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan kata lain bahwa pengaruh *Affect of Service, Information Control, Library as Place* terhadap kepuasan pengguna layanan referensi sebesar 68,9%.
- d) Nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,830. Dengan nilai korelasi berganda tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel bebas *Affect of Service, Information Control, Library as Place* terhadap Kepuasan Pengguna layanan referensi sangat kuat. Dimana nilai R yang positif menunjukkan pengaruh hubungan yang searah atau jika variabel bebas naik maka nilai variabel terikat juga akan naik.

Pembuktian Hipotesis

Uji F.

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (*Affect of Service, Information Control, Library as Place*) secara simultan (terus-menerus) atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan pengguna layanan referensi. Kriteria penolakan dan penerimaan H0 adalah :

H0 diterima apabila F-hitung lebih kecil dari F-tabel, berarti secara simultan (terus-menerus) **tidak terdapat pengaruh** antara variabel *Affect of Service* (X1), *Information Control* (X2), *Library as Place* (X3) terhadap kepuasan pengguna layanan referensi (Y)

H0 ditolak apabila F-hitung lebih besar dari F-tabel, berarti secara simultan (terus-menerus) **terdapat pengaruh** antara variabel *Affect of Service* (X1), *Information Control* (X2), *Library as Place* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna layanan referensi (Y).

Tabel 5.6
Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	314.914	3	104.971	70.769	.000 ^a
	Residual	142.396	96	1.483		
	Total	457.310	99			

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Uji Nilai F.

Hasil dari tabel uji F diatas mendapatkan nilai F-hitung sebesar 70.769. nilai F-hitung akan dibandingkan dengan nilai F-tabel yang didapat dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df_1 (jumlah variabel - 1) = $df_1 (3-1) = 2$, dan df_2 (n-k-1) atau $(100-2-1) = 97$ (n adalah jumlah responden sedangkan k adalah jumlah variabel independen) serta dilihat pada tabel F, maka nilai F-tabel 3,09. Jadi dapat disimpulkan bahwa F-hitung lebih besar dari F-tabel (F-hitung > F-tabel) artinya secara simultan (terus-menerus) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Independent (*Affect of Service* (X1), *Information Control* (X2), *Library as Place* (X3)) terhadap variabel dependent (kepuasan pengguna layanan referensi), jika digambarkan dalam bentuk kurva normal adalah sebagai berikut :

Uji T

Uji T digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji T membandingkan antara t-tabel dengan t-hitung dari hasil perhitungan setiap variabel dalam penelitian ini. Kriteria penolakan H_0 dan penerimaan H_0 adalah sebagai berikut :

H_0 diterima, apabila t-hitung lebih kecil dari t-tabel, berarti secara parsial **tidak terdapat pengaruh** antara variabel *Affect of Service* (X1), *Information Control* (X2), *Library as Place* (X3) terhadap kepuasan pengguna layanan referensi (Y).

H_0 ditolak, apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel, berarti secara parsial **terdapat pengaruh** antara variabel *Affect of Service* (X1), *Information Control* (X2), *Library as Place* (X3) terhadap kepuasan pengguna layanan referensi (Y).

Tabel 5.7
Hasil Analisis Uji T

Variabel	t-hitung	t-tabel	Keterangan
----------	----------	---------	------------

			H0
<i>Affect of Service</i> (X1)	1,994	1,985	Ditolak
<i>Information Control</i> (X2)	5,786	1,985	Ditolak
<i>Library as Place</i> (X3)	5,198	1,985	Ditolak

Sumber : Uji Nilai T

a) Uji parsial (Uji T) pengaruh variabel *Affect of Service* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Referensi.

Berdasarkan pada hasil tabel Uji nilai T diatas menunjukkan bahwa variabel *Affect of Service* (X1) mempunyai nilai t-hitung sebesar 1,994 sedangkan nilai t-tabel sebesar $- 1,985 \leq 0 \leq 1,985$, karena nilai t-hitung > dari t-tabel maka H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Affect of Service* (X1) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila digambarkan dalam kurva normal adalah sebagai berikut :

b) Uji parsial (Uji T) pengaruh variabel *Information Control* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Referensi.

Berdasarkan dari hasil tabel uji T diatas dapat diketahui bahwa variabel *Information Control* (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,786 sedangkan nilai t-tabel sebesar $- 1,985 \leq 0 \leq 1,985$, karena nilai t-hitung > t-tabel maka H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Information Control* (X2) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan referensi. Apabila digambarkan dalam kurva normal adalah sebagai berikut :

c) Uji parsial (Uji T) pengaruh variabel *Library as Place* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Referensi.

Berdasarkan dari hasil tabel uji T diatas dapat diketahui bahwa variabel *Library as Place* (X3) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,198 sedangkan nilai t-tabel sebesar $- 1,985 \leq 0 \leq 1,985$, karena nilai t-hitung > t-tabel maka H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Library as Place* (X3) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan referensi. Apabila digambarkan dalam kurva normal adalah sebagai berikut :

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh kualitas layanan referensi menggunakan LIBQUAL terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan UK Petra Surabaya memiliki kesimpulan bahwa :

1. *Affect of Service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan referensi. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak, yang artinya bahwa adanya pengaruh antara variabel X1 terhadap variabel Y.
2. *Information Control* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan referensi. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan bahwa hipotesis nol (H0)

ditolak, yang artinya bahwa adanya pengaruh antara variabel X2 terhadap variabel Y. Kemudian jika dilihat pada nilai T, maka dari ketiga variabel tersebut yang paling menonjol yaitu *Information control*.

3. *Library as Place* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan referensi. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak, yang artinya bahwa adanya pengaruh antara variabel X3 terhadap variabel Y.
4. Untuk variabel Y yaitu kepuasan, dapat diketahui bahwa pengguna layanan referensi merasa puas.

Selain yang sudah disebutkan diatas, pada penelitian ini memiliki *gap score* yang dapat dilihat dari perbandingan nilai antara harapan (sebelum menggunakan) sebesar 4,33 dan pandangan atau kenyataan secara umum (setelah menggunakan) sebesar 4,43. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai harapan lebih kecil dari nilai pandangan, maka dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa pengguna puas.

Kemudian hasil penelitian ini menemukan realita bahwa terdapat responden atau pengguna tidak mengetahui tempat atau mana layanan referensi. Jadi, ketika peneliti menyebarkan kuisisioner harus memberi tahu atau menunjuk layanan referensi tersebut. Kemudian ketika pengguna sudah paham atau mengerti, barulah pengguna menjawab pernah menggunakan. Jadi disini, pengguna asal menggunakan saja. Dan juga ada pengguna yang meminjam koleksi kemudian dibawa ke lantai 7.

SARAN

Setelah dilakukannya penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran untuk layanan referensi di perpustakaan universitas UK Petra diantaranya yaitu :

1. Memberikan pengarahan, atau informasi (*user education*) detail mengenai letak layanan referensi, kepada pengguna. Selain itu juga fasilitas atau koleksi yang dimiliki.
2. Meningkatkan promosi untuk menarik pengguna untuk berkunjung di layanan referensi.
3. Perpustakaan Universitas Kristen Petra lebih khususnya pada layanan referensi dapat mempertahankan petugas yang mengetahui cara penelusuran artikel, membantu mendapatkan koleksi yang dibutuhkan pengguna.
4. Selain itu juga terus mempertahankan luas ruangan, penataan meja diskusi di layanan referensi.

Daftar Pustaka

Dari buku :

- Anugrah, Dexa dan Adroni. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan vol. 1, No. 2, Maret 2013, Seri A : Penataan Ruang di Perpustakaan Umum Kota Solok. FBS Universitas Negeri Padang.
- Anggraini, Natalia Pipit. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Terhadap kepuasan Pengguna Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur. Universitas Airlangga 2008.
- Bungin, Burhan. Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Kencana, 2005.
- Bopp, Richard E & Smith, Linda C. (2001). *Reference and Information service : an Introduction. Colorado : Libraries Unlimited.*
- Firdaus, Muhammad. Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif. Jakarta : Bumi Aksara, 2004.
- Frank, Jefkins. Public Relations. Jakarta : Erlangga, 1992.
- Goleman, Daniel. Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Ghozali, Imam. Ekonometrika : teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS 17. Semarang : Undip, 2009.
- Hiller, Steve. *Assesing user needs, satisfaction, and library performance at the university of Washington libraries. Library trends.* (2001)
- Kuper, Adam & Kuper, Jessica. Ensiklopedi ilmu-ilmu Sosial. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2000.
- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran. Edisi ke 12 jilid 1. Indeks, 2008.
- Kotler, Philip. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi ke-8 Jilid 2. Jakarta : Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip. Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta : Prenhalindo, 1997.
- Lasa Hs. Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan : Sirkulasi, Referensi. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 1995.
- Lovelock, Christopher; Wright, Lauren. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Indeks, 2005.
- Matthews, Joseph R. *Measuring for Result : The dimensions of public library effectiveness.* London : *Library Unlimited*, 2004.

- M.N. Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2004.
- Notoatmodjo, S. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Pustaka, 2005.
- Phipps, Shelley. *Beyond Measuring Service Quality : learning from the voice of the customers, the staff, the process and the organization*. *Library trends*. (2001)
- P. Sumardji. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta : Kanisius, 1992.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2009.
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta : Djambatan, 2000.
- Santoso, Singgih. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Santoso, Singgih. *Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta : PT. Komputindo, 2003
- Setyarto, Kris Adri. *Pelayanan Jasa Rujukan*. Jakarta : Media Pustakawan Lembaga Informasi Nasional, 2002.
- Silalahi, Gabriel Amin. *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*. Sidoarjo : Citra Media, 2003.
- Sitter, Clara L & Gosling, Mary. *Learn reference work*. Texas : Total Recall Publication, 2007
- Sugihartati, Rahma & Mutia, Fitri. *Masyarakat & Perpustakaan di Era Revolusi Informasi*. Surabaya, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2010.
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Sagung Seto, 2006.

Suyanto, Bagong; Sutinah. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Edisi- Pertama. Cet. 5. Jakarta : Kencana, 2005.

Tjiptono, Fandy; Chandra Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi, 2005.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi, 2000.

Tjiptono, Fandy. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi, 2007.

Yasmin, Sofyan; Kurniawan Heri. *SpssComplete : Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Jakarta : Salemba Infotek, 2009.

Zeithaml, Valerie A. *Services Marketing : integrating customer focus across the firm*. Edisi ke 4. New York : McGraw-Hill, 2006.

Dari website :

Akbar, Detto. *Kualitas Layanan Referensi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*. 2011. <http://lib.fikom.unpad.ac.id/digilib/gdl>

Djaenudin, Mohamad (Pustakawan PDII LIPI). *Teknik Wawancara Referensi*. Diakses 13 September 2012.

Farida, Mutia. *Tanggapan Pengguna Tentang Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Islam Negeri IAIN Sunan Gunung Djati Bandung* 2008. [Lib.fikom.unpad.ac.id/digilib/gdl](http://lib.fikom.unpad.ac.id/digilib/gdl).

Oliver dalam Japutra, Amold. *Pengaruh kepuasan tinjauan literatur*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2008. <http://lontar.ui.ac.id/file%3Ffile%3Ddigital/127787-T%252026489-Pengaruh%2520kepuasan-Tinjauan%2520literatur.pdf>.

P. Sumardji. 1993; 29 dalam penelitian Maidana, Fitri. *Hubungan Kualitas Perpustakaan dengan Pemanfaatan Layanan Perpustakaan oleh Pengguna Perpustakaan pada Perpustakaan Umum Tebing*. Repository Universitas Sumatra, 2011. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/21741>

Pratama, Agutyas Armando. *Pemanfaatan Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi*(skripsi).2011. <http://lontar.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=20161125&lokasi=lokal>. Diakses 7 Oktober 2012

Puspitasari, Ryka. Pengaruh Kualitas Layanan Teknis dan Kualitas Layanan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Close Access Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Utama Abdi Husada Kabupaten Tulungagung.
http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Jurnal_Ryka%20Puspitasari.docx

Ranti, Shella. Pendapat Pemakai Literatur. FIB UI 2009.
<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital>

Ramdani. Pemanfaatan Koleksi Referensi Sebagai Sumber daya Perpustakaan Dalam Jasa Layanan Informasi : Studi Kasus Pada Perpustakaan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. Jakarta, 2010.

Rodin, Rhoni. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup). Universitas Indonesia. 2011.

Rokiin. Menengok Kembali Pelayanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Kita. Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 21 No. 2 (2005) hal 31.
<http://adl.aplik.or.id/default.aspx?tabID=61&src=a&id=47394>. Diakses tgl 7 Oktober 2012

Santoso. Analisis Regresi Linier : Uji Asumsi Klasik.
http://ssantoso.umpo.ac.id/wp-content/uploads/2012/03/BAB-VIII.-ANALISIS-REGRESI-LINIER_UJI-ASUMSI-KLASIK.pdf

Sutardji dan Maulidyah, Sri Ismi. Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian. Malang. Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006.
<http://pustaka.litbang.deptan.go.id/publikasi/pp152062.pdf>.

Supriyadi. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. S1 Lintas Jalur Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Fakultas Sastra Universitas Diponegoro. 2007.
<http://eprints.undip.ac.id/5594/2/SUPRIYADI-A2D206021.pdf>
Diakses tgl 7 Okt 2012.

Siregar, A Ridwan. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi ISSN : 1858 – 1447 volume 4 no. 2 desember 2008.
<http://usupress.usu.ac.id/files/Pustaha%20Vol%204%20No%202%20Des%202008.pdf>

Samosir, Zurni Zahara. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi vol. 1, no. 1 Juni, 2005.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/pus/article/shop/17243/17196>

Whitlatch, Jo Bell, et al (2003). *Professional Competencies for reference and user service librarians in RUSA Task Force on Professional Competencies*. Mei 15. 2010.
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>.

Yastuti, Rini. Pengetahuan Pemustaka Tentang Koleksi Ensiklopedi Pada Layanan Referensi. Undergraduate Theses Februari 2011.
[Lib.fikom.unpad.ac.id](http://lib.fikom.unpad.ac.id).

Yuliana, Lia. Konsep Dasar Perpustakaan.

staff.uny.ac.id/sites/default/files/MATERI%2520PERPUSTAKAAN_0.pdf

Association of Research Libraries, "LibQual : Chariting Library Service Quality.

www.libqual.org.