**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TEKNIS DAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN CLOSE ACCESS SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN HUTAMA ABDI HUSADA**

**KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Ryka Puspitasari R.A.Z**

***Abstract***

*This study discusses about service quality technical and service quality user to discover the satisfaction of library user in Medical Faculty Hutama Abdi Husada Tulungagung. Service quality technical and service quality user as the independent variable, has a connection to library user satisfaction as dependent variable. This study aimed to find out how the satisfaction of library user influenced by the service technical and service quality uses by Medical Faculty. It was an explanative study, using quantitative method. With this method we like to find out the relationship between variables that exist. The focus is to determine the significance effect the effect of significance from the service quality and service quality user variable as an independent variable and user satisfaction as the dependent variable. The test sample used are multiple linear regression analysis.*

***Keywords*** *: service quality technical, service quality user, user satisfaction*

**Pendahuluan**

Dalam kegiatan sehari-hari setiap orang akan selalu membutuhkan informasi. Menurut sudut pandang pada dunia perpustakaan dan kepustakaan informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati atau bisa juga berupa putusan-putusan yang telah dibuat oleh seseorang (Estabrook, 197:245). Informasi harus mempunyai nilai dan peranannya yang penting yaitu dapat diakses oleh pengguna agar dapat memenuhi kebutuhan informasi. Setiap individu yang membutuhkan informasi hendaknya mengunjungi pusat informasi, salah satunya adalah perpustakaan.

 Perpustakaan memiliki kedudukan yang sangat penting dalam membantu penyebaran informasi kepada masyarakat selain itu juga untuk membantu dalam proses belajar mandiri masyarakat. Disisi lain perpustakaan merupakan tempat pengumpulan bahan pustaka yang diatur dan disususn secara sistematis dan teratur menurut aturan tertentu guna dalam proses temu kembali akan mempermudah untuk menemukannya apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Layanan dalam perpustakaan merupakan kegiatan yang ditunjukan untuk menyiapkan segala sarana fisik maupun non fisik guna mempermudah dalam temu kembali informasi yang dibutuhkan. Layanan dalam perpustakaan merupakan salah satu ujung tombak dalam perpustakaan yang bergerak dalam bidang jasa. Layanan merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna dalam perpustakaan. Layanan yang berorientasi pada pengguna adalah layanan yang tidak hanya mampu untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan tetapi juga mampu untuk mengetahui jenis kebutuhan informasi pengguna sehingga akan tercipta kepuasan terhadap fasilitas layanan yang telah disediakan. Perpustakaan pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung diselenggarakan guna untuk pemenuhan kebutuhan akademik selain itu juga untuk menunjang pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Selama ini proses pelayanan masih menggunakan kebijakan close access yang banyak sekali menggunakan tenaga manusia. Selain sistem kebijakan yang masih close access, pelayanan pada perpustakaan close access masih terkesan agak lambat sehingga diperlukan peningkatan pelayanan guna memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Penulis menganggap bahwa dalam prosesnya perlu adanya sistem pelayanan yang lebih maksimal lagi guna mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan dalam menggunakan semua fasilitas perpustakaan yang ada pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung dengan melihat penjelasan tersebut maka penulis mengambil judul penulisan skripsi: Pengaruh Kualitas Layanan Teknis Dan Layanan Pengguna Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Close Access Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung.

Berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan terutama pada pelayanan teknis dan pelayanan pengguna terhadap pengguna dalam kepuasan pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung. perumusan masalah tersebut adalah apakah ada pengaruh layanan perpustakaan close access terutama pada layanan teknis dan layanan pengguna terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan, variable yang manakah yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan pengguna.

**Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan (Nazir, 2003) dalam (Muslich Anshori: 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung yang telah mengunakan fasilitas perpustakaan dalam rangka mencari sumber-sumber informasi yang dibutuhkan. Didalam penelitain ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan hutama Abdi Husada Tulungagung. Hal ini didasarkan pada pengertian kepuasan pengguna adalah kepuasan penggna merupakan aspek terpenting dalam pengelolaan perpustakaan karena dengan kepuasan pengguna tersebut perpustakaan akan mengetahui nilai kelayakan pada informasi yang diberikan, sehingga secara otomatis penggunalah yang akan menjadi populasi penelitian ini.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga mewakili karakteritik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi (Hasan, 2002:28). Pendapat lain juga diutarakan oleh (Muslich Anshori: 2009) bahwa sampel adalah bagian jumlah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan terhadap para pengguna perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada dengan asumsi bahwa pengguna perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada adalah orang-orang yang mengetahui, mendengar dan melihat serta memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada. Menurut Samosir (2005:3) penilaian pengguna perpustakaan terhadap kualitas jasa suatu perpustakaan dipengeruhi oleh banyaknya pengalaman dalam memanfaatkan jasa perpustakaan. Penarikan sampel adalah proses memilih jumlah yang cukup dari populasi untuk mempelajari dan memahami karakteristik dalam jumlah sampel sehingga peneliti dapat menggeneralisasikan karakter dari elemen populasi. Teknik yang akan digunakan untuk mengetahui sampel dalam penelitian ini adalah non-probability sampling yang menggunakan purposive sampling. teknik pusposif sampling adalah teknik sampling yang lebih mengutamakan tujuan penelitian dari pada sifat populasi dalam menentukan sampel sebuah penelitian. Dalam artian peneliti diharuskan memahami karakteristik populasi, antara lain memiliki pengetahuan yang jeli terhadap populasi yang dianggap kunci diambil sebagai sampel penelitian (Bungin, 2005:115). Penggunaan nonprobability sampling dilakukan dalam penelitian ini karena peneliti terkendala dalam jumlah populasi yang banyak dan heterogen, sehingga peneliti menggunakan purposive sampling karena pada penentuan sampel didasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu yaitu pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan hutama Abdi Husada Tulungagung yang merupakan anggota perpustakaan yang dalam kurun waktu 1 (satu) bulan minimal 3 (tiga) kali mengunjungi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung. Di dalam penelitian ini peneliti tidak bermaksud untuk membedakan sampel penelitian dan tidak bersifat subyektif.

1. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah anggota perpustakaan yang pada saat penelitain berada pada Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100. Hal ini didasarkan pada pendapat Sudman dalam Aaker (1995:393) “Sudman suggest that the sample should be large enough so tht when it is divided into groups, each group will have a minimum sampel zise of 100 or more”. Populasi dalam penelitian ini dianggap sama yaitu merupakan satu kelompok maka sampel yang digunakan adalah 100 responden. Pengambilan sampel dengan jumlah 100 responden pada dasarnya jumlah sampel pada sampling hanya bertujuan mengestimasikan jumlah sampel atau replikasi yang digunakan.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpilkan bahwa penelitian kepuasan pengguna adalah sebagai tingkat perasaan pengguna setelah membandingkan hasil yang dirasakan terhadap kebutuhan atas layanan yang diberikan petugas layanan perpustakaan. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang berhubungan dengan indikator kepuasan pengguna yang ada di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Huatama Abdi Husada Tulungagung adalah baik.

**Kualitas Jasa Layanan Perpustakan**

Kualitas dalam suatu organiasasi bidang penyedia jasa informasi atau perpustakaan merupakan suatu faktor penting yang digunakan oleh pengguna di dalam memberikan penilaian hingga akhirnya memutuskan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh suatu organisasi tersebut atau tidak. Menurut Jasfar (2005:47) bahwa kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena sifatnya yang tidak nyata dan produksi serta komunikasi berjalan secara bersamaan. Definisi kualitas jasa pada dasarnya berpusat pada pengertian upaya pemenuhan akan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian informasi untuk mengimbangi harapan pengguna akan tujuan dari perpustakaan.

Tujuan dari badan perpustakaan adalah menyediakan bahan pustaka atau informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan guna memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilannya. Fungsi perpustakaan pada umumnya yaitu :

1. Informatif yaitu fungsi layanan pada perpustakaan yang menyediakan dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan dari pengguna.
2. Edukatif yaitu ketersediaan bahan pustaka untuk menambah ilmu pengetahuan.
3. Inspiratif yaitu perpustakaan menyediakan koleksi bahan pustaka atau informasi bagi pengguna perpustakaan agar pengguna dapat mancari inspirasi dan imajinasi.
4. Rekreatif yaitu melaluai tersedianya bahan pustaka oleh perpustakaan pengguna dapat melakukan relaksasi serta hiburan untuk rekreasi.

Kualitas jasa yang diberikan langsung oleh perpustakaan sebagai penyedia jasa dirasakan langsung oleh pengguna perpustakaan. Respon pengguna terhadap jasa menentukan pemakaian kembali produk jasa tersebut sehingga penting bagi penyedia jasa untuk memperhatikan kualitas jasa yang diberikan. Unsur pokok dalam kualitas adalah kesesuaian antara kebutuhan dengan harapan pengguna perpustakaan. Jasa yang berkualitas menurut Nasution berpusat pada titik pemenuhan akan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampain informasi tersebut. Untuk mengimbangi harapan pengguna Gronross (1992) mengemukakan ada tiga pokok utama dari kualitas layanan. Yaitu :

1. Technical Quality yaitu komponen yang berkaitan dengan hasil kualitas jasa yang diterima oleh pengguna, yang diperinci menjadi:
* Search quality yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pengguna sebelum menggunakan layanan jasa.
* Experience quality yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi oleh pengguna setelah menggunakan produk jasa tersebut.
* Credence quality yaitu kualitas yang sulit untuk dievaluasi oleh pengguna meskipun telah menggunakan jasa tersebut.
1. Functional quality yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
2. Corporate Image yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus pada suatu perpustakaan.

Dapat disimpulakan bahwa hasil kualitas jasa dan penyampaian jasa merupkan faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa tesebut. Untuk mempermudah pemetaan jasa diperlukan untuk pengukuran kualitas jasa yang tepat pada saat proses jasa berlangsung salah satunya melaluai dimensi kualitas jasa yang menfokuskan jasa tersebut dapat dikatakan sebagai jasa dimana jasa tersebut berkualitas.

**Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan pada perpustakaan sangat identik dengan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Dwijati (2006) mengatakan bahwa keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidenifikasikan melalui kepuasan pengguna. Didalam sebuah organisasi atau penyedia jasa informasi mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan pengguna dalam pelayanan produk atau jasa yang diberikan kepada pengguna. Di dalam perpustakaan, kepuasan pengguna merupakan aspek terpenting dalam pengolahan perpustakaan karena dengan kepuasan pengguna tersebut perpustakaan akan mengetahui nilai kelayakan pada informasi yang diberikan. “ costumer satisfaction is the costumer’s overall feeling of contentment with a costumer interaction. Costumer satisfaction recognizes the difference between costumer expectations and costumer perception” ( Harris, 2003).

Dalam definisi tersebut dijelaskan adanya harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan atau persepsi pada komponen kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas jasa layanan yang diberikan oleh pengguna maka akan tercipta kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dan akan memberikan nilai positif terhadap perpustakaan sehingga akan menumbuhkan loyalitas dalam diri pengguna perpustakaan. Kepuasan pengguna akan terjadi apabila informasi yang diperlukan akan terpenuhi sesuai dengan harapan dan keinginan dari pengguna perpustakaan. Faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pengguna:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan.
2. Pengalaman masa lalu untuk mengkonsumsi produk.
3. Pengalaman dari orang lain dalam menceritakan produk.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

**Pengukuran Kepuasan Pengguna**

Dalam proses pengukuran tingkat kepuasan, metode survey merupakan metode yang sering sekali digunakan untuk mengetahui hasil dalam pengukuran tersebut. Metode untuk mengukur tingkat kepuasan menurut Zeithalml (1998:64) antara lain:

1. Mengatakan hal yang positif tentang layanan perpustakaan kepada orang lain.
2. Merekomendasikan perpustakaan kepada orang lain yang meminta saran.
3. Mengajukan kepada rekan yang lain untuk memanfaatkan dan menggunakan layanan perpustakaan.
4. Mempertimbangkan bahwa perpustakaan merupakan pilihan pertama di dalam pencarian informasi dan pemanfaatan layanan perpustakaan.
5. Melakukan lebih banyak pemanfaatan perpustakaan sebagai rujukan untuk memecahkan sebuah masalah dan untuk memenuhi kebutuhan informasi secara kontinew.
6. Hanya menyukai produk tertentu.
7. Adanya perilaku kumpulan pengguna terhadap layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan, karena diasumsikan perilaku kumpulan termasuk salah satu perilaku loyal tehadap layanan perpustakaan.

Seperti yang dikemukakan Husain Umar dalam Metode Riset Perilaku Konsumen, dipaparkan enam konsep yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, antara lain :

1. Kepuasan pengguna secara keseluruhan, dengan cara bertanya kepada pengguna mengenahi tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta untuk memilih dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna atau jasa yang mereka terima.
2. Dimensi kepuasan pengguna, prosesnya melalui empat langkah yaitu mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pengguna, meminta pengguna untuk menilai jasa berdasarkan item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf atau petugas perpustakaan dalam memberikan layanan, meminta pengguna menilai jasa pesaing berdasarkan item yang sama, meminta pengguna menentukan dimensi yang menurut mereka penting dalam menilai kepuasan pengguna
3. Konfirmasi harapan, kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja aktual jasa yang dijual.
4. Minat pembelian ulang, kepuasan pengguna diukur berdasarkan apakah pengguna akan mengadakan pamakaian ulang jasa yang sama yang dikonsumsi.
5. Kesediaan untuk merekomendasi, merupakan cara yang paling penting.
6. Ketidakpuasan pengguna, dapat dikaji misalnya dalam hal complain atas jasa yang diterima

Sementara itu Fornell et.al. (1996) mengemukakan tiga item untuk mengukur kepuasan pengguna antara lain :

1. Kepuasan pengguna secara menyeluruh (Overall Satisfaction) yaitu hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi atau penggunaan sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala dan standarisasi pelayanan
2. Konfirmasi Harapan (Confirmation of Expectation) yaitu kesesuaian antara tingkat kinerja karyawan dan harapan pengguna.
3. Perbandingan Dengan Kondisi Ideal (Comparison of ideal) adalah kinerja dari sebuah produk atau jasa yang dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi pengguna.

Pentingya untuk mengetahui prespektif kepuasan pengguna adalah untuk mengetahui sejauh mana perpustakaan dikelola serta menunjukkan apakah layanan perpustakaan mengalami kenaikan atau penurunan kualitas. Matthews (2004) mengungkapkan dalam perpustakaan bahwa kepuasan pengguna dibagi dalam dua prespektif yaitu :

1. Service Encounter satisfaction dimana tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna berdasarkan salah satu transaksi layanan yang bersifat spesifik.
2. Overall service Satisfaction tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna berdasarkan pengalaman penggunaan layanan yang lebih menyeluruh.

Berikut ini adalah model kepuasan menurut Stauss and Neuhauss (1997) :

1. Demanding Costumer Satisfaction, merupak tipe kepuasan yang aktif. Relasi penyedia jasa diwarnai emosi positif terutama optimisme dan kepercayaan.
2. Stable Costumer Satisfaction, pengguna tipe ini memiliki tipe aspirasi pasif dan perilaku yang demanding. Emosi positif terhadap penyedia jasa bercirikan steadiness dan trust dalam relasi yang terbina.
3. Resignet Costumer Satisfaction, pengguna dalam tipe ini merasa puas, akan tetapi kepuasan yang dirasakan tidak disebabkan karena ekspektasi tetapi lebih di dasarkan pada kesan untuk tidak berharap lebih. Pengguna tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam menuntut perbaikan situasi karena perilaku pengguna pada tipe ini cenderung pasif
4. Stable Costumer Dissatisfaction, pengguna dalam tipe ini merasakan tidak puas terhadap penyedia jasa dan cenderung untuk tidak melakukan apa-apa. Relasi pengguna dengan penyedia jasa diwarnai dengan emosi negatif dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak akan terpenuhi akan masa mendatang. Pengguna juga tidak melihat adanya peluang dalam perubahan atau perbaikan.
5. Demanding Costumer Dissatisfaction, tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku demanding. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi. Hal ini menandakan bahwa pengguna akan aktif dalam menuntut perbaikan. Berdasarkan pengalaman negatifnya, pengguna tidak akan memilih penyedia jasa lagi di kemudian hari.

**Kualitas Layanan Teknis**

Kualitas layanan pada penelitian ini diukur menggunakan indikator yang diturunkan dari pengolahan bahan pustaka, ketepatan waktu, katalogisasi dan klasifikasi, penelusuran temu kembali, pemberian pelayanan serta ketanggapan petugas perpustakaan terhadap kesulitan pengguna perpustakaan. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis kedua bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Temuan ini dapat dijelaskan oleh Matthews (2004:58) yang menyatakan bahwa setengah pengguna perpustakaan adalah mereka yang sedang menyelesaikan studi atau bekerja pada lembaga pendidikan. Studi ALA pada tahun 2002 dalam Matthews (2004) menemukan alasan bahwa berkunjung ke perpustakaan antara lain untuk menyalurkan hobi termasuk untuk meminjam koleksi bahan pustaka, untuk mendapatkan informasi sebagai upaya pemenuhan akan kebutuhan informasinya serta untuk menyelesaikan tugas pendidikan. tanggapan responden atas kulitas layanan teknis diketahui bahwa nilai rata-rata totalnya adalah 3,52, yang artinya bahwa tanggapan responden atas pelayanan teknis pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung adalah baik. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan berdasarkan dimensi kualitas layanan yang diberikan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung , maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin besar.

Kondisi ini mungkin saja disebabkan oleh timbulnya kesan kuat pada layanan yang diberikan perpustakaan. Seorang individu sebelum menggunakan layanan perpustakaan terlebih dulu akan melihat bentuk pelayanan perpustakaan, sehingga persepsi pengguna tentang dimensi layanan teknis cukup berpengaruh terhadap harapan akan layanan yang diberikan pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung. Faktor kualitas layanan teknis pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung sudah memadai dengan tingkat kebutuhan pengguna perpustakaan terlihat pada ketepatan waktu dalam pengolahan bahan pustaka, kesesuaian dalam katalogisasi dan klasifikasi, penelusuran temu kembali informasi, pemberian pelayanan yang professional serta ketanggapan petugas perpustakaan dengan kesulitan yang dialami oleh pengguna perpustakaan. Berdasarkan temuan ini membenarkan temuan Matthews (2004) tentang Service Encounter Satisfaction dimana tingkat kepuasan atau ketidakpuasan dari pengalaman pengguna hanya didasrkan oleh satu transaksi pelayanan yang spesifik, dalam hal ini dimana dari hasil indikator tersebut mempuanyai kategori baik.

Boulding et.al (1993) persepsi dipengaruhi oleh harapan seseorang dari pelayanan, juga pelayanan yang baru dijumpai sehingga ada kemungkinan dua konsumen mengalami pelayanan yang sama dan akan memilki persepsi komuliatif yang berbeda. Berdasarkan tanggapan responden tentang kualitas layanan teknis dimana kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan tergolong baik. sebagai contoh, beberapa pelayanan yang telah diberikan sudah profesioanl sesuai dengan bidangnya dan tanggap dengan tingkat kesulitan pengguna dalam menemukan informasi. Seperti yang telah dikatakan oleh William S. Dix (Librarian of Princeton United State University) dalam Soetimah (1992) bahwa mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan koleksi bahan pustaka yang tepat kepada pengguna pada saat koleksi bahan pustaka tersebut dibutuhkan, dan dikatakan juga bahwa perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada penggunanya.

Disisi lain petugas perpustakaan juga harus mampu menjadi pendengar yang baik dan dapat memahami kebutuhan dan keinginan para penggunanya. Petugas perpustakaan juga harus mampu mengubah kritik dan keluhan menjadi sesuatu yang positif. Pemahaman petugas perpustakaan dalam pelayanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung cukup tinggi terhadap kebutuhan informasi pengguna. Sebagai contoh dalam katersediaan koleksi bahan pustaka yang dubutuhkan oleh pengguna perpustakaan serta proses temu kembali yang cepat. Hal tersebut menunjukkan kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang berhubungan dengan layanan teknis. Berry dalam bukunya On Great Service (1990) dalam (Nassution, M.N,2004:55) bahwa suatu jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa tersebut, penyedia jasa berupa mesin atau manusia. Garvin (1994) dalam (Nasution, M.N,2004:55) menyatakan baha pelayanan yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam reparasi dan penanganan keluhan yang memuaskan. Dimana dari hasil indikator tersebut mempunyai nilai rata-rata masuk kategori baik.

Berdasarkan tanggapan responden tentang kualitas layanan teknis terhadap kepuasan pengguna atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan terdiri dari beberapa dimensi anatara lain pelayanan teknis perpustakaan terutama pada pengolahan bahan pustaka, Ketepatan waktu dalam pengolahan buku sesuai dengan waktu buku diterbitkan, Kesesuaian klasifikasi dalam hal katalogisasi atau label bahan pustaka sesauai dengan klasifikasi bahan pustaka, Penelusuran temu kembali informasi dapat dilakukan secara cepat dan tepat, Pemberian pelayanan yang sabar, ramah dan sopan kepada pengguna perpustakaan, Pemberian layanan yang kompeten pada masing-masing bidang, Pemberian layanan yang professional dan tanggap dalam tingkat kesulitan pengguna dalam menemukan informasi. Dari beberapa dimensi tersebut pemahaman petugas layanan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung cukup baik terhadap kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Sebagai contoh dalam petugas perpustakaan dalam pelayanannya kepada pengguna perpustakaan selalu memberikan pelayanan yang sabar, ramah dan sopan kepada pengguna perpustakaan. Hal tersebut menunjukkan kemudahan dalam menggunakan pelayanan dan untuk berhubungan dengan layanan pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung.

**Kualitas Layanan Pengguna**

Kualitas layanan pengguna pada penelitian ini diukur menggunakan indikator yang diturunkan dari kenyamanan ruang perpustakaan, proses temu kembali informasi, profesioanlisme layanan, kesan pengguna terhadap layanan perpustakaan dan pemberian jumlah denda. Hasil uji parsial (uji-t) yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pengguna terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan. Hal ini berarti bahwa semakin baik Kualitas Layanan Pengguna yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna tersebut.

Tanggapan responden atas kualitas layanan pengguna diketahui bahwa nilai rata-rata totalnya adalah 3,64 yang artinya bahwa tanggapan responden atas pelayanan pengguna pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung adalah baik. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan pemakai berdasarkan dimensi kualitas layanan yang diberikan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin besar.

Kondisi ini mungkin saja disebabkan oleh timbulnya kesan kuat pada layanan yang diberikan perpustakaan. Seorang individu sebelum menggunakan layanan perpustakaan terlebih dulu akan melihat bentuk pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, sehingga persepsi pengguna tentang dimensi layanan pengguna cukup berpengaruh terhadap kepuasan akan layanan yang diberikan pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung. Faktor kualitas layanan pemakai pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung sudah memadai dengan tingkat kebutuhan pengguna perpustakaan terlihat pada pernyataan kenyamanan ruang perpustakaan, proses temu kembali informasi, profesionalisme layanan, kesan pengguna terhadap layanan perpustakaan, pemberian denda. Berdasarkan temuan ini membenarkan temuan Matthews (2004) tentang Service Encounter Satisfaction dimana tingkat kepuasan atau ketidakpuasan dari pengalaman pengguna hanya didasrkan oleh satu transaksi pelayanan yang spesifik, dalam hal ini dimana dari hasil indikator tersebut mempuanyai kategori baik.

Suatu persepsi pengguna akan dipengaruhi oleh harapan seseorang dari pelayanan, juga pelayanan yang baru dijumpai sehingga ada kemungkinan dua konsumen mengalami pelayanan yang sama dan akan memilki persepsi komuliatif yang berbeda. Berdasarkan tanggapan responden tentang kualitas layanan pengguna dimana kemmapuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan tergolong baik. sebagai contoh, penataan koleksi bahan putaka yang sesuai dengan klasifikasi yang telah ditentukan sudah baik sesuai dengan penggolongan bidang yang telah ditentukan untuk temu kembali informasi. Seperti yang telah dikatakan oleh William S. Dix (Librarian of Princeton United State University) dalam Soetimah (1992) bahwa mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan koleksi bahan pustaka yang tepat kepada pengguna pada saat koleksi bahan pustaka tersebut dibutuhkan, dan dikatakan juga bahwa perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada penggunanya.

Disisi lain petugas perpustakaan juga harus mampu mengetahui tingkat kesulitan yang dialami pengguna perpustakaan pada saat menelusur informasi. Petugas perpustakaan juga harus mampu mengubah kritik dan keluhan menjadi sesuatu yang positif. Pemahaman petugas perpustakaan dalam pelayanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung cukup tinggi terhadap kebutuhan informasi pengguna. Sebagai contoh dalam petugas perpustakaan mampu mengubah persepsi pengguna bahwa perpustakaan adalah tempat untuk memenuhui akan kebetuhan informasi pengguna. Hal tersebut menunjukkan profesionalisme petugas perpustakaan guna pengguna memanfatkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang berhubungan dengan layanan pengguna. Berry dalam bukunya On Great Service (1990) dalam (Nassution, M.N,2004:55) bahwa suatu jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa tersebut, penyedia jasa berupa mesin atau manusia. Garvin (1994) dalam (Nasution, M.N,2004:55) menyatakan bahwa pelayanan yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam reparasi dan penanganan keluhan yang memuaskan. Dimana dari hasil indikator tersebut mempunyai nilai rata-rata masuk kategori baik.

Tanggapan responden tentang kualitas layanan pemakai terhadap kepuasan pengguna atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan terdiri dari beberapa dimensi anatara lain pernyataan kenyamanan ruang perpustakaan, proses temu kembali informasi, profesionalisme layanan, kesan pengguna terhadap layanan perpustakaan, pemberian denda. Dari beberapa dimensi tersebut pemahaman petugas layanan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung cukup baik terhadap kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Sebagai contoh dalam petugas perpustakaan dalam pelayanannya kepada pengguna perpustakaan selalu memberlakukan penarikan denda terhadap pengguna perpustakaan pada waktu terlambat mengembalikan bahan pustaka yang dipinjam sesuai dengan tata tertib yang telah tentukan. Hal tersebut menunjukkan profesionalisme dalam menggunakan pelayanan dan untuk berhubungan dengan layanan pemakai pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna pada penelitian ini diukur menggunakan indikator yang diturunkan dari definisikan konseptual sebagai tingkat perasaan pengguna setelah membandingkan hasil yang dirasakan terhadap kebutuhan atas layanan yang diberikan petugas layanan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada. Hasil uji parsial (uji-t) yang dilakukan. Tujuan layanan perpustakaan adalah memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Perpustakaan sedapat mungkin akan memberikan layanan terbaik yang dikehendaki pengguna, layanan berorientasi pada pengguna tersebut terfokus pada upaya terwujudnya kepuasan pengguna perpustakaan.

Matthews (2004:58) menyatakan bahwa setengah pengguna perpustakaan umum adalah mereka yang sedang menyelesaikan studi atau bekerja pada lembaga pendidikan. Studi ALA pada tahun 2002 dalam Matthews (2004) menemukan bahwa alasan berkunjung ke perpustakaan umum antara lain untuk penyaluran hobi termasuk meminjam buku, untuk mendapatkan informasi sebagai upaya pemenuhan akan kebutuhan informasinya, untuk menyelesaikan tugas dalam pendidikan. “Harapan pelanggan atau pengguna perpustakaan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterima bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk tertentu baik berupa barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang disarankan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk berupa barang atau jasa yang ia beli”. (Nasution, M.N, 2004).

Berikut enam konsep yang dapat dipakai untuk pengukuran kepuasan pelanggan menurut (Umar, Husein. 2003:15):

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan. Caranya yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta memilih dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.
2. Dimensi kepuasan pelanggan. prosesnya melalui empat langkah yaitu :
* Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.
* Meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan.
* Meminta pengguna menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
* Meminta pengguna menentukan dimensi yang menurut meraka ada dikelompok penting di dalam menilai kepuasan pengguna secara keseluruhan.
1. Konfirmasi harapan. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa yang dijual perusahaan.
2. Minat pembeli ulang. Kepuasan pelanggan berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama yang dia konsumsi.
3. Kesediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.
4. Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, word of mouth yang negatif, serta defections.

Sementara itu Fornell et.al. (1996) dalam Hidayat (2006:64) mengemukakan pengukuran terhadap kepuasan pengguna yang menggunakan 3 (tiga) item pengukuran, yaitu:

1. Kepuasan pengguna secara menyeluruh (overall satisfaction) yaitu hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi atau penggunaan sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala dan standarisasi pelayanan.
2. Konfirmasi harapan (confirmation of expectation) yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna.
3. Perbandingan dengan kondisi ideal (comparison of ideals) adalah kinerja produk dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi pengguna.

**Hubungan Layanan Dengan Kepuasan**

Dari bagan kerangka layanan layana teknis dan layanan pengguna terhadap peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dapat dijelaskan sebagai berikut: Bahwa layanan teknis (X1) dan layanan pengguna (X2) apakah terdapat hubungan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) dalam pelaksanaannya di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung.

**Pengaruh Kualitas Layanan Teknis**

**Dan Kualitas Layanan pengguna**

**Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan dan yang diberikan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Huatama Abdi Husada Tulungagung. Maka Dari hasil yang dilakukan diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Huatama Abdi Husada Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dalam Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan teknis dan kuailas layanan pengguna mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Huatama Abdi Husada Tulungagung. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna yang diberikan perpustakaan kepada pengguna maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan dimensi kualitas yang sesuai dengan karakteristik jasa yang telah dijelaskan sebelumnya karena layanan berupa jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik layanan tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas layanan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili proses dan kualitas layanan. Zeithaml, Berry and Parasuraman (1996) menyatakan, kualitas layanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi:

1. Assurance adalah jaminan dari perpustakaan bagi para penggunanya. Pustakawan sudah selayaknya dapat dipercaya dan menunjukkan rasa hormat kepada para penggunanya dan selalu memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Hal yang terakhir ini - rasa percaya diri - harus dibangun sejak pustakawan memasuki pendidikan ilmu perpustakaan.
2. Empathy merupakan bentuk pemberian layanan secara individual bagi para penggunanya. Pustakawan sudah seharusnya mudah didekati dan dapat berbicara dengan para penggunanya dengan santun dan knowledgeable**.** Di sisi lain, pustakawan juga seharusnya menjadi pendengar yang baik dan dapat memahami kebutuhan dan keinginan para penggunanya. Pustakawan harus mampu mengubah kritik dan keluhan menjadi sesuatu yang positif.
3. Tangibles lebih berupa hal-hal yang kasat mata dalam memberikan layanan kepada pengguna. Terkait dengan tangibles ini adalah fasilitas fisik untuk memberikan layanan. Salah satu bentuk tangibilitas fasilitas fisik dapat yang baik dalam pelayanan perpustakaan adalah kebersihan tempat pelayanan. Dan kebersihan serta kenyamanan ini harus terlihat di mata para pengguna perpustakaan.
4. Responsiveness yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tangggap.
5. Reliability yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Dimensi-dimensi kualitas layanan tersebut dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang ada di suatu perpustakaan. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis pertama bahwa kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Setelah dilakukan analisis dan statistik secara menyeluruh pada kedua variabel bebas yaitu kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna serta variabel terikat yaitu dapat diketahui bahwa pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengaruh variabel kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna terhadap kepuasan pengguna, menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara kualitas layanan teknis dan layanan pengguna terhadap kepuasan pengguna, maka hal tersebut sesuai dengan pendapat Sutarno NS (2004:71) yaitu suatu layanan perpustakaan dikatakan sebagai layanan yang berkualitas adalah layanan yang memuat unsur cepat, tepat, mudah, sederhana dan murah serta memuaskan pengguna. Sedangkan kepuasan selalu dikaitkan dengan mutu atau kualitas suatu produk atau layanan . Pelayanan yang berkualitas dapat dibagi menjadi lima dimensi kualitas layanan jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Hidayat (2006:93) yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguraguan.
5. Empathy (empati), meliput kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Kelima dimensi kualitas jasa tersebut menjadi acuan utama untuk mengukur

kepuasan pengguna layanan jasa termasuk layanan pada perpustakaan. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dapat dipandang dari dua hal yang saling berkaitan erat yaitu harapan pengguna terhadap kualitas layanan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Pengguna selalu menilai suatu layanan yang diterima untuk dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Cronin dan Taylor (1992) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:209) mengungkapkan bahwa kepuasan membantu pengguna dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa, pemikiran tersebut didasarkan pada hal-hal berikut:

1. Bila pengguna tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu lembaga sejenis maka persepsinya terhadap kualitas layanan jasanya akan didasarkan pada ekspektasinya saja.
2. Interaksi dengan lembaga penyedia jasa layanan akan menyebabkan pengguna memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.
3. Setiap interaksi tambahan dengan lembaga itu akan memperkuat atau sebaliknya akan merubah persepsi pengguna terhadap kualitas jasa.
4. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli kembali di masa mendatang.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna berpengaruh pada kepuasan pengguna. Diantara kedua variable bebas tersebut yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna adalah inovsi produk. Hal ini dapat diketahui dengan menggunakan hasil uji-t pada masing-masing variabel. Semakin besar nilai uji-t pada salah satu variable maka semakin besar pula pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna. Tabel III.15 menunjukkan bahwa nilai hasil pada variabel kualitas layanan pemakai memiliki nilai lebih tinggi sebesar 3,321 dibandingkan dengan hasil uji-t pada kualitas layanan teknis sebesar 0,413.

Dengan demikian, pendugaan yang dilakukan melalui hipotesis yang dibuat tidak terbukti yaitu sebelumnya hipotesis yang dibuat faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas layanan pemakai. Berdasarkan definisi tersebut, maka kualitas layanan pemakai perpustakaan adalah setiap produk atau jasa yang ditawarkan perpustakaan diukur berdasarkan persepsi pengguna yang merupakan komponen kognisi atau keyakinan yang ada pada sikap pengguna perpustakaan terhadap layanan pemakai perpustakaan tersebut.

**Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data pembahasan yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

* 1. Secara silmutan ada pengaruh antara variable kualitas layanan teknis dan variable kualitas layanan pengguna terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung.Ada suatu pengaruh secara parsial antara variable kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung. sehingga hipotesis kedua diterima.
	2. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung adalah Variabel Kualitas Layanan Pengguna. Hal ini dapat dilihat pada uji-t pada masing-masing variabel independent. Nilai hasil uji-t pada Variabel Kualitas Layanan Pengguna sebesar (3,321) lebih besar jika dibandingkan dengan Variabel Kualitas Layanan Teknis sebesar ( 0,413) maka dapat disimpulkan Kualitas Layanan Pengguna mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pengguna dibandingkan dengan Kualitas Layanan Teknis.
	3. Berdasarkan nilai koefisien determinasi yang didapatkan adalah Koefisien determinasi (R2) sebesar 0,164 yang berarti bahwa pengaruh semua variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat adalah sebesar 16,4% dan sisanya sebesar 83,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kata lain bahwa pengaruh kualitas layanan teknis dan kualitas layanan pengguna terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 16,4%.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, maka dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut :

* + - 1. Bagi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung, penelitan yang baik dari pengguna tentang Kualitas Layanan Teknis maupun kualitas layanan pengguna hendaknya dipertahankan, sedangkan penilaian yang masih dirasa cukup perlu untuk terus diperbaiki dan dikembangkan sehingga mampu menghasilkan Kualitas Layanan yang lebih optimal.
			2. Bagi tenaga kerja perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hutama Abdi Husada Tulungagung perlu juga untuk meningkatkan inisiatif kerja dan bertindak proaktif dalam pelayanan pengguna dan pekerjaan mengingat aspek ini juga mempunyai nilai yang cukup.
			3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan memasukkan faktor-faktor lain yang mungkin dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena hasil yang diperoleh dari penelitian ini pengaruh Kualitas Layanan Pengguna (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) lebih besar dari pada Kualitas Layanan Teknis (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Teknis (X1)

**Daftar Pustaka**

Dwijati, Siti. 2006. Upaya Peningkatan Kualita Jasa Layanan Informasi Diperpustakaan: Bulletin Perpustakaan Universita Airlangga: 58-62

Harris. Elaine K., Costumer Service : Apartical approach ., New Jersey: Pearson Edukation Inc,2003

Jasfar, Farida. 2005. Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu. Bogor : Ghalia

 Indonesia

Mattwesh, Joseph.R. Measuring For Result: The Dimensions Of Public

 Library Effectiveness. London : LibrariesUnlimited, 2004

Nasution,M. N. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004

Ridwan, Siregar. Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Pemasaran Perpustakaan : Energi Pembangunan Bangsa, 2004

Soetimah. Perpustakaan, Kepustakawanan Dan Pustakawan. Bandung : Remaja

Rosdakarya, 1997

Soetminah, Perpustakaan kepustakaan dan Perpustakaan. Yogyakarta:

Kanisius, 1992

Sulaiman, Wahid. Analisis Regresi Menggunakan SPSS : Contoh Kasus dan

Pemecahannya, Yogyakarta: Andi Offset, 2004

Tjiptono, Fandi., Total Quality Manajemen, Yogyakarta: Andi Ofset, 1988.

Soepranto., J. Prof, Pengukuran tingkat kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar, jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006