Analisa Kesesuaian Harapan dan Persepsi Pengguna (Mahasiswa) Mengenai Kualitas Layanan Grey Literature Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya

Oleh : Nova Ika Syaputri

Mahasiswa S1 Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Airlangga Surabaya.

Abstract

Customer expectations is the confidence of customers before they try or buy a product both goods and services, to be used as a standard or benchmark in assessing the performance of these products. While the user's perception of the quality of service is a thorough assessment of the services that have been consumed. As is the quality of service that is an understanding of the quality of services is the level of service provided by the service provider in accordance with what users expect. This study analyzed the concordance between the expectations and perceptions of users about the quality of service gray literature by using the theory of Parasuraman et, al namely servqual. Where gray literature is a term used for a collection of library materials issued by government agencies, academic institutions, research centers, associations, organizations or other associations such as conference papers, research reports, thesis, dissertations, government publications, etc. made for special purposes or for a limited circle so it is not commercially available in the market. By using libraries of the universities in Surabaya as a research location and students as the sample. The method used in this study is an explanatory quantitative research methods by using statistical test test marked Wilcoxon rank test

Keywords: quality of service, gray literature, ServQual.

Pendahuluan

Pada era informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada khususnya perpustakaan. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Untuk itu perpustakaan perguruan tinggi dinilai mempunyai andil yang besar dalam melakukan pelayanan informasi. Hal tersebut membuat perpustakaan perguruan tinggi negeripun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang di butuhkan masyarakat khususnya insan akademik.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perpustakaan perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan, karena kualitas pelayanan pengguna merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra konsumen khususnya mahasiswa.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa jenis koleksi, tidak hanya buku materi perkuliahan saja tetapi juga beberapa diantaranya berjejer koleksi yang tidak diterbitkan untuk umum, yang biasa disebut dengan literatur abu-abu atau grey literatur. Grey Literature (literatur abu-abu) merupakan salah satu jenis koleksi di perpustakaan perguruan tinggi yang terdiri dari laporan penelitian atau dokumen-dokumen yang merupakan hasil kajian karya ilmiah, makalah seminar, terbitan pemerintah.

Pada lapangan seringkali ditemui ketidakpuasan layanan grey literature pada perpustakaan perguruan tinggi. Misalnya saja pada perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, menurut beberapa sumber yang ditemui langsung di lapangan mereka merasa kurang puas dengan kualitas layanan grey literature disana. Petugas yang ada disana cenderung tidak mempedulikan tatanan koleksi grey literature. Akibatnya adalah koleksi menjadi acak-acakan dan sulit untuk penemuan kembali.

Lokasi penelitian ini adalah perpustakaan perguruan tinggi negeri yang ada di Surabaya. Penentuan lokasi penelitian ini dengan pertimbangan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai wadah untuk menyimpan semua informasi yang dibutuhkan oleh semua warga dilingkungkannya terutama mahasiswa untuk menunjang kegiatan belajar. Dan dipilihnya perguruan tinggi negeri sebagai objeknya dikarenakan perpustakaan perguruan tinggi negeri diharapkan lebih maju dalam memberikan pelayanan kepada para penggunanya yang sebagian besar merupakan generasi penerus bangsa yang terbaik. Dikarenakan harapan hasil penelitian ini memberikan manfaat kepada para pengguna beserta perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya untuk meningkatnya kualitas layanan seperti apa yang diharapkan oleh pengguna.

Peneliti terdahulu menganalisis kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan arsip. Dengan menggunakan teori kualitas layanan, harapan dan persepsi pengguna. Obyek penelitian yang digunakan yaitu mahasiswa sejarah dengan menggunakan uji statistik tes ranking bertanda Wilcoxon yang mendapatkan hasil bahwa tidak ada kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan arsip di Baperpusip Jatim.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dibuatkan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah ada kesesuaian antara harapan pengguna dan persepsi pengguna layanan grey literature pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya sebagai lembaga akademik yang meliputi penilaian kualitas layanan yang berpengaruh kepada kepuasan pengguna ?

Kualitas Layanan

Dalam penyampaian jasa dibutuhkan kontak atau interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Kualitas jasa bersangkutan akan ditentukan oleh proses interaksi dan komunikasi yang berlangsung selama proses penyampaian jasa. Pelanggan ikut berperan dalam proses penciptaan nilai dan kualitas, sehingga turut bertanggung jawab atas kualitas akhir jasa bersangkutan. Suatu jasa bisa terhindar dari iskomunikasi yang berujung pada buruknya kualitas yang dipersepsikan pelanggan, dibutuhkan komunikasi dan kriteria kualitas yang jelas.

Kualitas jasa atau kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Perspektif pengukuran kualitas jasa dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai zero defect atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan dan customer delight (Sachdev & Verma, 2004) dalam Tjiptono.

Berdasarkan perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau holistic, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses dan lingkungan dan sumber daya manusia. Perspektif ini dirumuskan secara rinci oleh Goetsch & Davis (1994) dalam Tjiptono, yang mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Lewis & Booms (1983) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi

pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service) (Parasuraman, et al., 1985) dalam Tjiptono. Apabila perceived service melebihi expected service, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika perceived service melebihi expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Harapan/Ekspektasi Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (customer expectation) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover (dikutip dalam Zeithaml, et al., 1993) dalam Tjiptono harapan/ekspektasi pelanggan merupakan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Kendati demikian, konseptualisasi dan operasionalisasi harapan pelanggan masih menjadi isu kontroversial, terutama menyangkut karakteristik standar harapan spesifik, jumlah standar yang digunakan dan sumber harapan. Setiap konsumen mungkin saja memiliki beberapa harapan pra konsumsi yang berbeda. Selain konsumen yang berbeda bisa pula menerapkan tipe harapan yang berbeda untuk situasi yang berbeda.

Persepsi

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997: 564) dalam Tjiptono. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan merupakan orang yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa (Tjiptono, 2007). Namun perlu diperhatikan, bahwa kinerja jasa sering kali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat/petunjuk intrinsik dan syarat ekstrinsik sebagai acuan/pedoman dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian jasa itu sendiri. Pelanggan akan bergantung pada isyarat ini apabila berada ditempat pembelian atau jika isyarat intrinsik tersebut merupakan search quality dan memiliki nilai prediktif yang tinggi. Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi suatu jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika dalam menilai syarat intrinsik diperlukan banyak waktu dan usaha. Isyarat ekstrinsik juga dipergunakan sebagai indikator kualitas jasa apabila tidak ada informasi isyarat intrinsik yang memadai.

Kualitas Layanan (ServQual)

Model ini sangat berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi (Oliver, 1997) pada Tjiptono 2009. Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (attribute performance) meningkat lebih besar daripada harapan (expectation) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan dan kualitas jasanya akan meningkat. Begitu pula sebaliknya.

Model ServQual meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa.

- Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (knowledge gap).
- Gap kedua berupa perbedaan antara persepsi manajemen terhadap konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.(standards gap).
- Gap ketiga berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (delivery gap).
- Gap keempat berupa perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (communications gap).
- Gap kelima adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (service gap). Gap kelima ini berkaitan dengan perspektif pelanggan terhadap lima dimensi kualitas jasa, yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Model ServQual dibangun berdasarkan asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut tersebut melampaui standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat dan sebaliknya. Dan bisa ditarik kesimpulan bahwa model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Dimensi Kualitas Jasa

Pengukuran kualitas jasa dalam model ServQual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Terdapat 5 dimensi utama yaitu :

1. Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
3. Jaminan, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati, berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, seerta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material, yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Pengukuran Gap 5

Penilaian kualitas jasa menggunakan model ServQual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor ServQual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Layanan Grey Literature di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri

Grey Literature (literature abu-abu) merupakan salah satu jenis koleksi di perpustakaan perguruan tinggi yang terdiri dari laporan penelitian atau dokumen-dokumen yang merupakan hasil kajian karya ilmiah, makalah seminar, terbitan pemerintah.

Grey literature adalah bahan pustaka yang tidak tersedia di deretan buku untuk dijual (non commercial printed materials) fisik luar (cover), pencetakan dan penjiilidan sederhana, dibuat untuk keperluan khusus atau untuk kalangan terbatas, misalnya prosiding, disertasi, bibliografi, laporan dan sebagainya (C.P. Anger dalam Maya 2011:II-2).

Menurut Reitz (2004:68 dalam Maya 2011:II-3) pada Dictionary for Library and Information Science mendefinisikan grey literature sebagai

Printed works such as reports, preprints, internal documents, Ph.D. dissertations, master's theses, and conference proceedings, not readily available through regular market channels because they were never commercially published or listed or were poorly distributed.

Dari pendapat diatas dapat diartikan bahwa grey literature adalah hasil karya tercetak seperti laporan, preprints, dokumen internal, disertasi, tesis, dan prosiding konferensi yang tidak selalu tersedia di saluran pasar biasa karena karya tersebut tidak diterbitkan secara komersial atau didaftar ataupun didistribusikan dengan buruk.

Sedangkan menurut Virginia Institut of Marine Science (VIMS) (2003:1 dalam Maya 2011:II-3), pengertian grey literature adalah

This terms refers to papers, reports, technical notes or other documents produced and published by governmental agencies, academic institutions and other groups that are not distributed or indexed by commercial publishers.

Uraian diatas menerangkan bahwa grey literature adalah suatu istilah yang merujuk pada laporan, catatan penelitian, atau dokumen-dokumen yang merupakan hasil atau terbitan badan pemerintah, institusi akademik dan kelompok lainnya yang tidak didistribusikan atau diindeks oleh penerbit komersial.

Berdasarkan beberapa uraian pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa grey literature adalah suatu istilah yang digunakan untuk kumpulan bahan pustaka yang diterbitkan oleh lembaga pemerintah, institusi akademik, pusat penelitian, perhimpunan, lembaga atau asosiasi lainnya berupa makalah seminar, laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, terbitan pemerintah, dan lain-lain yang dibuat untuk keperluan khusus atau untuk kalangan terbatas sehingga tidak tersedia di pasaran secara komersial

Jenis Dokumen Grey Literature

Pada umumnya grey literature tidak dapat dipinjamkan dan hanya boleh dibaca ditempat saja. Skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian dan pidato pengukuhan merupakan beberapa contoh dokumen grey literature.

Pada Buku Pedoman Perguruan Tinggi (2004:55) (dalam maya 2011:II-4) menyebutkan bahwa :

Literatur abu-abu (grey literature) meliputi semua karya ilmiah dan non ilmiah yang dihasilkan oleh suatu perguruan tinggi. Literatur abu-abu (grey literature) yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Skripsi, tesis, disertasi.
2. Makalah seminar, simposium, konferensi dan sebagainya.
3. Laporan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
4. Laporan lain-lain, pidato pengukuhan, dan sebagainya.
5. Artikel yang dipublikasikan oleh media massa.
6. Publikasi internal kampus.
7. Majalah atau bulletin kampus.

Pada penelitian ini jenis grey literature tersebut tidak digunakan semua akan tetapi hanya beberapa saja untuk menyeragamkannya yaitu jenis grey literature yang berbentuk skripsi, tesis, disertasi, tugas akhir dan laporan penelitian. Hal tersebut dikarenakan jenis grey literature yang dipilih tersedia pada semua perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dengan menggunakan tes uji statistik Wilcoxon yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapatkan hasil sebagai berikut :

Hasil Analisis Untuk Variabel Reliabilitas

Tingkat harapan pada dimensi reliabilitas yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan layanan yang akurat sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item kecepatan akses penelusuran. Berikutnya adalah tingkat persepsi pada dimensi reliabilitas yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan layanan yang akurat sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item kehandalan media penelusuran.

Semua item pernyataan dari tingkat harapan menunjukkan bahwa semuanya berkategori baik. Hal tersebut sama dengan tingkat persepsinya yang semuanya juga mendapatkan kategori baik.

Hasil Analisis Untuk Variabel Daya Tanggap

Tingkat harapan pada dimensi daya tanggap yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan kesediaan petugas untuk membantu pengguna sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item fasilitas penggandaan yang memadai. Berikutnya adalah tingkat persepsi pada dimensi daya tanggap yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan kemudahan pemahaman bahasa media penelusuran sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item fasilitas penggandaan yang memadai.

Semua item pernyataan dari tingkat harapan menunjukkan bahwa semuanya berkategori baik. Hal tersebut sama dengan tingkat persepsinya yang semuanya juga mendapatkan kategori baik.

Hasil Analisis Untuk Variabel Jaminan

Tingkat harapan pada dimensi jaminan yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan kenyamanan pengguna sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item prosedur yang tidak berbelit-belit. Berikutnya adalah tingkat persepsi pada dimensi jaminan yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan kenyamanan pengguna sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item pengetahuan petugas yang cukup.

Semua item pernyataan dari tingkat harapan menunjukkan bahwa semuanya berkategori baik terkecuali pada item pernyataan fasilitas penggandaan yang baik yang termasuk dalam kategori cukup baik. Tetapi pada tingkat persepsinya semua item termasuk dalam kategori baik.

Hasil Analisis Untuk Variabel Empati

Tingkat harapan pada dimensi empati yang mendapatkan skor terbanyak adalah item jam operasional yang sesuai dan konsisten sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item petugas perhatian terhadap pengguna. Berikutnya adalah tingkat persepsi pada dimensi empati yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan jam operasional yang sesuai dan konsisten sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item petugas perhatian terhadap pengguna.

Semua item pernyataan dari tingkat harapan menunjukkan bahwa semuanya berkategori baik. Hal tersebut sama dengan tingkat persepsinya yang semuanya juga mendapatkan kategori baik.

Hasil Analisis Untuk Variabel Bukti Fisik

Tingkat harapan pada dimensi bukti fisik yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan ruang baca yang nyaman sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item tempat print out yang nyaman. Berikutnya adalah tingkat persepsi pada dimensi bukti fisik yang mendapatkan skor terbanyak adalah item pernyataan kondisi ruang baik sedangkan yang mendapatkan skor terendah pada item tempat print out yang nyaman.

Untuk pengkategorian pada tingkat harapan dan persepsi pengguna, item yang mendapatkan kategori cukup baik adalah pada tempat fotokopi dan print out yang nyaman. Tetapi untuk item yang lain keduanya menempati kategori baik.

Hasil Analisis Ranking Dimensi Kualitas

Dari hasil analisis terhadap data yang telah diperoleh, terlihat tingkat harapan dan persepsi pengguna tidak memiliki ranking yang semua pada dimensi-dimensinya, hanya terdapat beberapa kesamaan ranking pada tingkat harapan dan persepsinya. Ranking paling tinggi pada tingkat harapan terhadap layanan grey literature yang ada pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya adalah pada dimensi bukti fisik. Ternyata pada tingkat persepsinya yang menempati ranking paling tinggi juga berada pada dimensi bukti fisik. Sedangkan pada ranking kualitas layanan yang mendapatkan ranking paling tinggi berada pada dimensi jaminan.

Hasil Pembuktian Hipotesis Penelitian

Hasil pembuktian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan grey literature pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditarik, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, diantaranya :

1. Terkait dengan dimensi reliabilitas pada layanan grey literature, diharapkan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional dapat meningkatkan layanannya dengan lebih memperhatikan layanan yang lebih akurat, menggunakan media penelusuran yang baik serta meningkatkan kecepatan akses sehingga perpustakaan mampu menyesuaikan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan grey literature.
2. Terkait dengan dimensi daya tanggap pada layanan grey literature, diharapkan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional dapat memberikan layanan secara cepat disertai dengan fasilitas penunjang untuk memberikan kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan grey literature.
3. Terkait dengan dimensi jaminan pada layanan grey literature, diharapkan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional dapat dapat berperilaku yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap layanan grey literature serta dapat menciptakan rasa aman bagi penggunanya.
4. Terkait dengan dimensi empati pada layanan grey literature, diharapkan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional dapat memahami masalah pengguna dan bertindak demi kepentingan pengguna, serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna.
5. Terkait dengan dimensi reliabilitas pada layanan grey literature, diharapkan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, Perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan Perpustakaan Universitas Pembangunan

Nasional dapat memperbaiki fasilitas fisik pada layanan grey literature, baik dari segi kenyamanan, keamanan, serta tampilannya.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Batubara, Maya Fajri Muna. 2011. *Pengemasan Informasi Elektronik E-Repository Pada Perpustakaan USU*. Skripsi Sarjana pada FIB USU Bandung : tidak diterbitkan.
- Daftar Perguruan Tinggi Negeri (online). Tersedia : www.dikti.go.id/id/direktori-pt/daftar-perguruan-tinggi-negeri/ Desember 2011.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta : LKIS Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Irwanto. 1989. *Psikologi Umum : Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta : Gramedia.
- Putri, Lagza Lasita. 2014. *Analisa Kesesuaian Harapan dan Persepsi Penggunaan (Mahasiswa Akhir) Mengenai Kualitas Layanan Arsip Berdasarkan (5) Dimensi Kualitas Jasa (ServQual) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. Skripsi sarjana pada FISIP UNAIR Surabaya : tidak diterbitkan.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing : Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta : Marknesis
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- UPN Siap Menjadi PTN, Kabar Dikti (online). Tersedia : www.dikti.go.id/id/2014/09/05/upn-veteran-siap-menjadi-ptn/ September 2014.