

## HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI PUSTAKAWAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN ISLAM BANDUNG

oleh

Sherin Theresina Zaitun

Dinn Wahyudin<sup>1</sup>

Euis Rosinar<sup>2</sup>

*Program Studi Perpustakaan dan Informasi*

*Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan*

*Fakultas Ilmu Pendidikan*

*Universitas Pendidikan Indonesia*

*sherin.theresina@student.upi.edu*

*dinn\_wahyudin@yahoo.com*

*euisrosinar@yahoo.co.id*

### ABSTRAK

Hubungan antara Kompetensi Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Islam Bandung. Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Informasi, Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, 2014. Pustakawan perpustakaan perguruan tinggi, yang melayani sivitas akademika dengan kebutuhan yang berbeda-beda dan selalu dinamis, harus selalu meningkatkan kompetensinya untuk dapat memberikan yang terbaik melalui pelayanan prima (*service excellence*). Perpustakaan Universitas Islam Bandung (Unisba) salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki pustakawan handal, menghadapi masalah terkait pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Data survei menunjukkan beberapa pemustaka mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan yaitu, kurangnya koleksi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, sikap acuh tak acuh pustakawan, belum memadainya sarana dan prasarana sehingga menciptakan lingkungan yang kurang nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Unisba. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket (kuesioner), studi pustaka, dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa pertama, kompetensi umum pustakawan memiliki hubungan yang sedang dengan kualitas pelayanan. Kedua, kompetensi inti pustakawan memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan. Ketiga, kompetensi khusus pustakawan memiliki hubungan yang sedang dengan kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa kompetensi pustakawan memiliki hubungan yang sedang dan signifikan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung.

**Kata kunci:** Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Pustakawan, Perpustakaan

**ABSTRAC**

*The Relationship between Librarian Competency and The Quality of The Library Services in Bandung Islamic University. Essay, Library and Information Studies, Departement of Curriculum and Educational Technology, Faculty of Education, Indonesia University of Education, 2014. Librarian of university library, serving academic society with different needs and always dynamic, must increase their competence to be able to provide the best through service excellence. Bandung Islamic University library one of university library has librarians reliable, face problems related to the service provided to the users. The survey data shows some users complain about the quality of service provided library is lack of collection to satisfy needs of the users, indifference librarian, inadequate facilities and infrastructure so as to create an environment that is less convenient. This study aims to determine is whether there is a relationship between the competency of the librarian and the quality of Unisba library services. The method used is descriptive correlational study with a quantitative approach. Data collection technique used in this study is questionnaire, library research, and interviews. Sampling technique used in this study is incidental sampling. Sample in this research is 98 respondents. Based on the data analysis it is known that first, general competency have the category of medium relationship with the quality of services. Second, core competencies have the category of strong relationship with the quality of services. Third, specific competencies have the category of medium relationship with the quality of services. This means that librarian competency have the category of medium and significant relationship with the quality of services at Unisba Library.*

**Keyword:** Competence, Quality Service, Librarian, Library

Perkembangan teknologi informasi saat ini menyebabkan terjadinya banyak perubahan di segala bidang. Salah satu perubahannya adalah pada cara penyampaian informasi.

Perpustakaan perguruan tinggi melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi untuk keperluan proses belajar-mengajar (PBM), penelitian, dan pengabdian masyarakat para sivitas akademiknya.

Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan semua pemustakanya dan dapat menjalankan fungsinya secara baik dan benar serta perlu didukung dengan tersedianya tenaga yang handal yaitu pustakawan.

Perpustakaan Universitas Islam Bandung (Unisba) salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki pustakawan handal, menghadapi masalah terkait pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, seperti hasil survei yang saya lakukan di perpustakaan tersebut. Data survei menunjukkan beberapa pemustaka mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan yaitu, kurangnya koleksi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, sikap acuh tak acuh pustakawan, belum memadainya sarana dan prasarana sehingga menciptakan lingkungan yang kurang nyaman.

Perguruan tinggi adalah tempat berkumpulnya orang untuk berinteraksi dan bersinergi dalam menimba, berbagi, menerapkan, dan mengembangkan ilmu. Kegiatan tersebut dikenal sebagai Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pembelajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Rosalin (2008, hlm. 55) menyebutkan bahwa pada hakikatnya perpustakaan perguruan tinggi adalah:

Suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya, yang bersama-sama dengan unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma-nya.

Jadi, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi serta memenuhi semua kebutuhan pemustaka dalam mendapatkan informasi. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas/pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan.

Utomo (dalam Hermawan dan Zen, 2010, hlm. 174) menyatakan bahwa:

Kompetensi adalah kemampuan, pengetahuan dan keterampilan, sikap, nilai, perilaku dan karakteristik seseorang yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dengan tingkat kesuksesan secara optimal.

Penelitian ini menggunakan terminologi/istilah kompetensi yang dirumuskan oleh SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia). SKKNI (2012, hlm. 2-3) ini menjelaskan bahwa "pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja diwujudkan dalam tiga kelompok unit kompetensi, yaitu Kelompok Kompetensi Umum, Kelompok Kompetensi Inti dan Kelompok Kompetensi Khusus".

1. Kompetensi Umum adalah kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan, diperlukan untuk melakukan tugas-tugas perpustakaan, meliputi: (1) Mengoperasikan Komputer Tingkat Dasar, (2) Menyusun Rencana Kerja

Perpustakaan, (3) Membuat Laporan Kerja Perpustakaan. Kompetensi umum ini melekat dalam kompetensi inti dan khusus.

2. Kompetensi Inti adalah kompetensi fungsional yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan. Kompetensi inti mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan. Kompetensi inti meliputi: (1) Melakukan Seleksi Bahan Perpustakaan, (2) Melakukan Pengadaan Bahan Perpustakaan, (3) Melakukan Pengatalogan Deskriptif, (4) Melakukan Pengatalogan Subyek, (5) Melakukan Perawatan Bahan Perpustakaan, (6) Melakukan Layanan Sirkulasi, (7) Melakukan Layanan Referensi, (8) Melakukan Penelusuran Informasi Sederhana, (9) Melakukan Promosi Perpustakaan, (10) Melakukan Kegiatan Literasi Informasi, (11) Memanfaatkan Jaringan Internet untuk Layanan Perpustakaan.

3. Kompetensi Khusus merupakan kompetensi tingkat lanjut yang bersifat spesifik, meliputi: (1) Merancang Tata Ruang dan Perabot Perpustakaan, (2) Melakukan Perbaikan Bahan Perpustakaan, (3) Membuat Literatur Sekunder, (4) Melakukan Penelusuran Informasi Kompleks, (5) Melakukan Kajian Perpustakaan, (6) Membuat Karya Tulis Ilmiah.

Pemaparan di atas menunjukkan bahwa pustakawan untuk memberikan pelayanan prima dibutuhkan ketiga kompetensi, yaitu kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus. Kompetensi-kompetensi itu biasanya dapat diperoleh dari perguruan tinggi atau institusi induknya, workshop, pelatihan dan lain-lain.

Definisi kualitas pelayanan berikut

ini dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lupiyoadi, 2001, hlm. 148):

*Service quality is the extent of discrepancy between customer expectation or desires and their perceptions.*

Jadi, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa selisih atau kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan konsumen sudah jelas terlihat. Jika jasa yang diberikan oleh penyedia pelayanan melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dikatakan sangat baik. Bila pelayanan diberikan seperti yang diharapkan konsumen berarti kualitas pelayanan tersebut baik. Tetapi jika pelayanan yang diterima konsumen lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanannya adalah buruk.

Layanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang dengan sangat baik sehingga kebutuhan informasi yang diharapkan pemustaka dapat terpenuhi dengan baik. Beragam definisi berkaitan dengan layanan prima (*service excellence*) telah dijelaskan dalam beberapa sumber rujukan.

Pratiknyowati (dalam Emawati, 1998, hlm. 41-42) mendefinisikan bahwa:

Pelayanan prima atau pelayanan unggul adalah suatu sikap atau cara petugas dokumentasi informasi perpustakaan (dokinfopus) dalam melayani pengguna secara memuaskan.

Kemudian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Achmad, dkk. 2012, hlm. 90-91) menyederhanakan sepuluh dimensi sebelumnya menjadi lima dimensi pokok.

1. Tangibles (bukti fisik)

Berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

#### 2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tidak membuat kesalahan sejak awal serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

#### 3. Responsiveness (daya tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan jasa secara cepat.

#### 4. Assurance (jaminan)

Berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan sehingga pelanggan menaruh kepercayaan penuh kepada perusahaan.

#### 5. Empathy (empati)

Berarti perusahaan sangat peduli dan bersedia memberikan perhatian secara individu kepada para pelanggan.

### METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan jenis studi korelasional. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan meneliti hubungan antara dua hal, dua variabel atau lebih.

Pemilihan metode deskriptif korelasional dalam penelitian ini didasari oleh maksud peneliti yang ingin menunjukkan hubungan variabel terikat dan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah kompetensi pustakawan dan yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan.

Melalui studi korelasional ini pula akan dipilih sampel sebagai wakil dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Pengumpulan data akan dilakukan dengan

menggunakan angket, studi pustaka, dan wawancara. Angket sebagai instrumen dalam penelitian ini akan disebarkan pada sampel yang telah ditentukan jumlahnya dan wawancara dilakukan pada pustakawan Unisba. Angket ini berupa pernyataan positif yang bersifat tertutup dan menggambarkan variabel yang diukur baik variabel itu sendiri maupun hubungan antar variabel. Angket yang telah disebarkan kemudian diolah untuk menguji dan menjelaskan hubungan variabel yang diteliti ke dalam data statistik. Setelah data diolah, kemudian data itu akan menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Hal ini terkait penolakan atau penerimaan hipotesis. Sementara untuk menguji hipotesis dilakukan melalui uji korelasi dengan rumus Korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2013: 255).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dan membuktikan kebenaran hipotesis. Terbukti bahwa kompetensi pustakawan mempunyai hubungan rendah dengan kualitas pelayanan, kompetensi umum memiliki hubungan yang sedang dengan kualitas pelayanan, kompetensi inti memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan, dan kompetensi khusus memiliki hubungan yang sedang dengan kualitas pelayanan.

Pembahasan hasil penelitian akan dipaparkan berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan. Adapun penjelasan lebih rinci akan dipaparkan di bawah ini.

1 H u b u n g a n            a n t a r a  
Kompetensi Pustakawan dengan  
Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan  
Universitas Islam Bandung

Pembahasan mengenai hubungan kompetensi pustakawan dengan kualitas



pelayanan pada perpustakaan Unisba berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui uji korelasi yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan kompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Unisba yakni sebesar 0,524 yang berada pada interpretasi sedang dan signifikan.

Kompetensi pustakawan memiliki hubungan yang sedang terhadap kualitas pelayanan pada perpustakaan Unisba. Hal ini dilihat dari pengukuran terhadap masing-masing sub variabel yang digunakan, yaitu kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus. Dengan demikian pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Unisba.

Berdasarkan hasil dari pengolahan data di lapangan, kompetensi pustakawan memang memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan. Pustakawan Unisba merupakan lulusan dari S1 Informasi dan Perpustakaan di Universitas Padjadjaran, memang sudah sesuai dengan pekerjaannya sekarang sebagai pustakawan. Latar belakang pendidikan tersebut menjadi salah satu faktor pustakawan Unisba berkompeten dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Faktor-faktor lainnya bisa didapat dari pelatihan-pelatihan atau seminar-seminar tentang perpustakaan.

## 2. Hubungan antara Kompetensi Umum Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Islam Bandung

Untuk mengetahui gambaran kompetensi umum pustakawan dibuat dalam 4 butir pernyataan. Keempat pernyataan tersebut terdapat pada nomor 1, 2, 3, 4 pada angket. Sedangkan berdasarkan hasil pengujian korelasi masing-masing sub variabel yang dilakukan, dapat diketahui bahwa

kompetensi umum pustakawan memiliki hubungan sebesar 0,482 dengan kualitas pelayanan, besaran hubungan tersebut berada pada tingkatan sedang jika dilihat dari tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Hal ini berarti terdapat hubungan antara kompetensi umum pustakawan dengan kualitas pelayanan, karena kompetensi umum merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya pustakawan memang harus memiliki kompetensi umum ini, diantaranya mengoperasikan komputer dan membuat rencana kerja perpustakaan. Tanpa kompetensi ini mungkin perpustakaan akan ketinggalan zaman dan ditinggalkan oleh pemustakanya karena teknologi yang kurang dipahami oleh pustakawannya sendiri. Meskipun teknologinya sudah canggih dan sesuai zaman jika pustakawannya tidak mengerti bagaimana mengoperasikan teknologi tersebut, itu semua akan sia-sia. Berdasarkan kenyataan di lapangan, pustakawan Unisba sudah terlatih dalam mengoperasikan komputer dan hampir semua layanan menggunakan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman. Karena segala tugas-tugas yang dikerjakan oleh pustakawan Unisba menggunakan komputer dan teknologi informasi.

Sedangkan untuk pembuatan rencana kerja perpustakaan, pustakawan dituntut untuk mahir dalam membuat peraturan atau ketentuan untuk pemustaka. Rencana kerja tersebut harus disesuaikan dengan pemustakanya jangan sampai merugikan salah satu pihak, baik perpustakaan sendiri maupun pemustaka. Namun pada kenyataannya, peraturan yang sudah ada pada perpustakaan Unisba membuat pemustaka kurang nyaman, misalnya ketentuan layanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan yang masih manual sehingga pada waktu istirahat pustakawan, mahasiswa tidak

bisa melakukan transaksi layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan).

Kompetensi ini merupakan tahap pertama yang harus dimiliki pustakawan, tanpa kompetensi ini pustakawan tidak mungkin memiliki kompetensi-kompetensi selanjutnya. Sejalan dengan pemaparan dalam SKKNI (2012, hlm. 2-3) bahwa “kompetensi umum ini melekat dalam kompetensi inti dan khusus”.

### 3. Hubungan antara Kompetensi Inti Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Islam Bandung

Untuk mengetahui gambaran kompetensi inti pustakawan dibuat dalam 15 butir pernyataan. Keempat pernyataan tersebut terdapat pada nomor 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 pada angket. Sedangkan berdasarkan hasil pengujian korelasi masing-masing sub variabel yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kompetensi inti pustakawan memiliki hubungan sebesar 0,687 dengan kualitas pelayanan, besaran hubungan tersebut berada pada tingkatan kuat jika dilihat dari tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Hal ini berarti terdapat hubungan antara kompetensi inti pustakawan dengan kualitas pelayanan, karena kompetensi inti merupakan kompetensi fungsional yang harus dimiliki pustakawan. Seperti yang sudah dijelaskan dalam SKKNI (2012, hlm. 2-3) bahwa “kompetensi inti mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas inti dan wajib dikuasai oleh pustakawan”. Dari pemaparan tersebut pustakawan wajib memiliki kompetensi inti ini untuk menunjang seluruh kegiatan yang ada di perpustakaan Unisba. Kompetensi ini mencakup kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan, diantaranya layanan sirkulasi, layanan referensi, dan lain-lain. Berdasarkan kenyataan di lapangan, pustakawan Unisba sudah

mampu melakukan setiap layanan yang ada di perpustakaan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Pustakawan juga harus memiliki kemampuan untuk mempromosikan perpustakaan agar orang-orang yang tidak tahu koleksi atau layanan yang ada di perpustakaan menjadi tahu dan berminat untuk berkunjung ke perpustakaan serta pustakawan mampu melakukan kegiatan literasi informasi dengan memanfaatkan jaringan internet untuk berbagi informasi dan layanan perpustakaan melalui website perpustakaan Unisba.

Apabila pustakawan berbagi informasi dalam berbagai media, maka pemustaka akan merasa kebutuhan akan informasinya telah terpenuhi dengan berbagai strategi yang dilakukan oleh perpustakaan. Dengan demikian pelayanan yang diharapkan pemustaka akan terlaksana sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pustakawan. Namun pada kenyataannya, pustakawan Unisba belum mampu memanfaatkan media yang sudah ada untuk melakukan promosi diantaranya melalui banner, brosur, dan lain-lain. Pustakawan Unisba juga kurang berperan aktif dalam memberikan informasi secara lisan kepada pemustaka yang melakukan transaksi layanan sirkulasi, layanan referensi, maupun layanan lainnya.

### 4. Hubungan antara Kompetensi Khusus Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Islam Bandung

Untuk mengetahui gambaran kompetensi khusus pustakawan dibuat dalam 5 butir pernyataan. Kelima pernyataan tersebut terdapat pada nomor 20, 21, 22, 23, 24 pada angket. Sedangkan berdasarkan hasil pengujian korelasi masing-masing sub variabel yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kompetensi khusus pustakawan memiliki

hubungan sebesar 0,599 dengan kualitas pelayanan, besaran hubungan tersebut berada pada tingkatan sedang jika dilihat dari tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Hal ini berarti terdapat hubungan antara kompetensi khusus pustakawan dengan kualitas pelayanan, karena kompetensi khusus merupakan kompetensi tingkat lanjut yang harus dimiliki pustakawan. Kompetensi ini lebih spesifik lagi mencakup kemampuan pustakawan untuk membuat sumber cadangan atau literatur sekunder dan membuat karya tulis ilmiah tentang perpustakaan yang disajikan bagi pemustaka yang membutuhkan. Sehingga pemustaka dapat menggunakan layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Namun pada kenyataannya, pustakawan Unisba sejauh ini membuat karya tulis ilmiah hanya untuk memenuhi persyaratan mengikuti beberapa kegiatan seperti *user education*, jabatan fungsional, dan lain-lain.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, kenyataan di lapangan menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan. Kompetensi pustakawan memiliki tingkat hubungan yang sedang dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Unisba.

Terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara kompetensi umum pustakawan dengan kualitas pelayanan.

Terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kompetensi inti pustakawan dengan kualitas pelayanan. Terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara kompetensi khusus pustakawan dengan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Achmad, dkk. (2012). *Layanan cinta: perwujudan layanan prima*

*perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Emawati, E. (1998). Pelayanan prima sebagai strategi pemasaran jasa dokumentasi, informasi, dan perpustakaan. *PDII-LIPI: BACA*, 23 (4), hlm. 41-42.

Hermawan, R. & Zen, Z. (2010). *Etika kepustakawanan: suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2012). *Keputusan menteri tenaga kerja dan transmigrasi republik indonesia nomor 83 tahun 2012 tentang penetapan rancangan standar kompetensi kerja nasional indonesia sektor jasa kemasyarakatan, sosial budaya, hiburan dan perorangan lainnya bidang perpustakaan menjadi standar kompetensi kerja nasional Indonesia*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Rosalin, E. (2008). *Pemanfaatan perpustakaan dan sumber informasi*. Bandung: Karsa Mandiri Persada.

Sugiyono (2012). *Metode penelitian kuantitatif kalitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.