

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN

Oleh

Abdul Karim Batubara

(Dosen Fak. Dakwah IAIN-SU)

ABSTRACT

A global digital environment and increasing competition. They must improve the quality of their services in order to survive. The article explores the relationship between service quality and user satisfaction and examines how user surveys have been employed in a number of previously published data sets. A model which demonstrates how satisfaction can be seen as both a microlevel response to individual transactions and at the macro-level as an outcome of service quality is proposed. Using an evidence-based approach, gaps between user expectations and perceptions are explored as well as the gap between user expectations and managers' perceptions of these. Studies that include user surveys of electronic library services are also analyzed in terms of customer expectations. Suggestions are offered about ways in which library and information service providers could make more use of the information derived from their own and other organizations' user surveys to improve their services.

Pendahuluan

Perpustakaan, pusat dokumentasi, pusat informasi atau apapun istilahnya merupakan sebuah institusi yang dibangun untuk kepentingan masyarakat.

Pengorganisasian informasi ini dilakukan karena adanya kebutuhan akan informasi yang mudah bagi pihak yang membutuhkan baik perorangan maupun kelompok. Oleh karena itu, layanan yang dilakukan selalu berorientasi pada masyarakat, sebagai pengguna informasi. Kepuasan pengguna merupakan petunjuk utama bagi pelaksana pengorganisasian informasi. Dalam perkembangannya, kebutuhan pengguna informasi juga berubah-ubah baik dari segi keragaman isi maupun aksesnya. Mobilisasi manusia

yang makin cepat menimbulkan tuntutan hidup yang kian besar dan beragam. Perubahan pola hidup masyarakat ini mengubah pula karakter kebutuhan informasi mereka. Pengguna cenderung membutuhkan semakin banyak informasi untuk mengimbangi aktivitasnya, namun waktu dan energi mereka terbatas untuk menelusuri informasi tersebut. Efisiensi dan efektifitas menjadi pertimbangan utama pengguna dalam memenuhi kebutuhannya.

Dalam hal ini, konsep layanan informasi yang bersifat konvensional, yang hanya menunggu pengguna datang harus dikembangkan ke arah yang lebih aktif atau menjemput bola istilahnya.

Perpustakaan harus bertransformasi atau menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada

Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO 11620-1998 (Purnomowati, 2000: 61-67) kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 (dua sembilan) indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna informasi mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Haryono (1998: 15-17) menyatakan perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Perpustakaan sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi perlu menyadari bahwa kondisi di era kompetisi saat ini akan sangat berpengaruh terhadap keberadaannya.

Pesatnya perkembangan jasa layanan informasi yang menggunakan teknologi informasi menuntut lembaga perpustakaan untuk dapat terus bertahan atau *survive* bahkan diharapkan mampu bersaing. Untuk dapat memiliki daya saing yang tinggi maka diperlukan peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan di perpustakaan.

Sebuah lembaga perpustakaan dapat dikatakan baik, jika perpustakaan tersebut memenuhi beberapa kriteria diantaranya adalah koleksi yang relevan, aktual dan akurat; pustakawan yang berkualitas dan profesional; sistem pelayanan yang cepat dan tepat; dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Perpustakaan juga dapat dikatakan berhasil jika keberadaan perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya. (Yusuf, 1999: 37)

Perpustakaan seharusnya tidak lagi berorientasi pada pengelolaan bahan pustaka saja tetapi lebih dari itu yaitu berorientasi pada penggunanya. Perpustakaan yang berorientasi pada layanan pengguna akan membuat produk yang disediakan selalu *up date*, pustakawan yang ada bekerja secara profesional serta memberikan pelayanan terbaik bagi penggunanya.

Dengan demikian perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka dan layanan peminjaman tetapi menjadi sumber layanan informasi yang dibutuhkan para pengguna. Untuk itu diperlukan upaya pengoptimalan layanan yang ada baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap petugas yang profesional, prosedur atau tata cara yang mudah serta suasana perpustakaan yang

menyenangkan. Segi kuantitas pelayanan meliputi jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada penggunaannya.

1. Pustakawan

Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan Indonesia yang ideal telah memenuhi persyaratan yaitu dari segi aspek profesional maupun aspek kepribadian dan perilaku.

Aspek profesional artinya bahwa pustakawan Indonesia memiliki pendidikan formal ilmu pengetahuan. Selain itu juga dituntut gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif dan lain-lain. Sedangkan aspek kepribadian dan perilaku meliputi bertaqwa kepada Tuhan YME, bermoral Pancasila, mempunyai tanggung jawab sosial dan kesetiakawanan, memiliki etos kerja tinggi dan lain-lain.

Dengan memiliki latar belakang pendidikan di bidang perpustakaan dan informasi, pustakawan minimal dapat mengimbangi kebutuhan pengguna yang bergerak dalam berbagai bidang disiplin ilmu. Selain itu pustakawan perlu mempunyai kemampuan:

- 1) Berkomunikasi yang baik sehingga dapat mengidentifikasi keperluan informasi pengguna.
- 2) Dapat berbahasa asing khususnya Bahasa Inggris sehingga mempermudah hubungan atau komunikasi internasional.
- 3) Mengembangkan teknik dan prosedur kerja dalam bidangnya.
- 4) Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah.

Kemampuan lain yang harus dimiliki oleh pustakawan di era informasi ini antara lain:

- 1) Bersikap terbuka terhadap pengalaman dan penemuan baru
- 2) Senantiasa siap untuk menerima perubahan
- 3) Memiliki kepekaan yang baik terhadap lingkungan kerja maupun dirinya
- 4) lebih banyak berorientasi ke masa kini dan akan datang
- 5) Yakin adanya potensi dalam dirinya
- 6) Tidak pasrah pada nasib dan peka terhadap perencanaan
- 7) Menyadari dan menghormati hak dan kewajiban pihak lain. (Koswara, 1998, 54)

Kemampuan pustakawan yang profesional selain cermat juga harus aktif dan proaktif dalam menunjang program-program yang dilakukan oleh perpustakaan. Pustakawan juga harus berusaha untuk :

- 1) Menjaga agar pengguna kembali berkunjung ke perpustakaan.

- 2) Menarik simpati pengguna baru agar mau berkunjung ke perpustakaan
- 3) Menghilangkan pandangan yang keliru tentang prosedur, image dan layanan perpustakaan.
- 4) Mampu membiayai operasional layanan yang berkualitas.
- 5) Meningkatkan kinerja seluruh staf perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sehingga memperoleh *feed back* yang positif.

Komitmen tersebut hanya dapat dilakukan dengan melibatkan seluruh staf dalam perencanaan program-program perpustakaan. Pimpinan perpustakaan juga harus mampu mengembangkan perilaku positif diantara staf perpustakaan. Hal-hal tersebut akan memungkinkan perpustakaan :

- 1) Menciptakan suasana welcoming bagi pengguna
- 2) Menjaga arus pengguna supaya tetap atau bahkan meningkat
- 3) Memberikan layanan yang lebih pribadi
- 4) Berkomunikasi efektif dan terhormat
- 5) Mengubah keluhan menjadi kepuasan pengguna
- 6) Mendapatkan informasi tentang pilihan atas layanan dan minat pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Perkembangan informasi dan teknologi yang berakibat pada peningkatan kebutuhan dan perilaku pengguna perpustakaan harus dapat diimbangi oleh pustakawan dengan peningkatan kualitas layanan dan bentuk informasi yang disajikan. Pustakawan harus mampu menjadi manajer di mana ia menjalankan fungsi keprofesionalannya. Seorang pustakawan harus dapat menciptakan kredibilitas pengguna. Semakin tinggi kualitas pustakawan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna.

Dalam rangka menjalankan profesinya seorang pustakawan harus memiliki kepribadian. Kepribadian tersebut adalah kepribadian yang superior, artinya suatu bentuk kepribadian yang didambakan banyak orang karena outputnya selalu berorientasi pada perbaikan-perbaikan kualitas kehidupan. Maka tepatlah jika pustakawan harus memiliki kepribadian superior ini. Adapun karakter kepribadian superior meliputi : 1). Pertahanan Ego, 2) Percaya Diri, 3) Rela Berkorban, 4) Kesabaran, 5) Idealistik, 6) Tepat Janji dan 7) Inovatif.

2. Pelayanan

Pengertian pelayanan bahwa layanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Sedangkan kualitas layanan yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan

merupakan persepsi pengguna terhadap keunggulan suatu layanan. Kualitas pelayanan menurut Yusuf(, 1999: 52) dapat dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik) Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik harus dapat diandalkan.
2. *Reliabilitas* (kehandalan). Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsivitas* (tanggapan) Keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mampu mengatasi masalah yang timbul secara profesional
- Jaminan
4. Pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna.
5. Empati. Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.

Layanan prima atau berkualitas merupakan suatu hal yang prinsip karena keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas kelembagaannya. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan.

Pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara petugas perpustakaan dalam melayani pengguna secara memuaskan. Secara garis besar pelayanan prima mengandung empat unsur pokok yaitu :

1. kecepatan
2. kebenaran
3. keramahan, dan
4. kenyamanan

Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan layanan yang terintegrasi, sehingga pelayanan tidak dapat dikatakan prima jika salah satu unsur tidak terpenuhi.

3. Fasilitas

Fasilitas perpustakaan akan diamati dari luas dan kenyamanan ruang atau gedung serta kelengkapannya. Selain itu juga kualitas perabot dan perlengkapan serta ketersediaan perangkat teknologi informasi maupun kemutakhiran koleksi yang dimiliki perpustakaan. Perpustakaan juga harus menyediakan informasi berbentuk digital serta mengembangkan *catalog on line* untuk memudahkan dalam temu kembali informasi.

Informasi yang berkualitas memiliki beberapa syarat antara lain:

1. Ketersediaan Tersedianya informasi merupakan syarat mendasar dan mudah diperoleh bagi pengguna.
2. Relevan Informasi yang diperlukan adalah benar - benar relevan dengan permasalahan misi dan tujuan organisasi.

3. Informasi harus bermanfaat bagi pengguna baik perorangan maupun organisasi.
4. Tepat waktu Informasi yang tersedia tepat pada waktunya.
5. Akurat Informasi harus jelas, bersih dari kesalahan serta akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
6. Keandalan Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. (Basuki, 1991: 305)

Perpustakaan digital adalah perpustakaan yang sebagian besar koleksinya dalam bentuk digital. Konsep koleksi digital tersebut berlawanan dengan koleksi perpustakaan sebelumnya yang hanya mengenai materi tercetak kemudian menyusul materi dalam bentuk mikro dan akhirnya bentuk audio visual. Konsep pengembangan ke arah perpustakaan digital meliputi langkah-langkah antara lain :

1. Pengorganisasian koleksi perpustakaan
2. Persiapan ke arah otomasi perpustakaan
3. Penerimaan materi digital yang dapat diakses dari internet
4. Pengembangan perpustakaan digital
5. Upaya menjembatani kesenjangan digital

Model Servqual

Model servqual muncul dari studi pengguna yang merasa tidak puas antara harapan dan kenyataan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dalam laporan di *Journal of Academic Librarianship* pada analisis Servqual pertama yang dia dilakukan dari Nitecki memfokuskan pada dimensi kualitas layanan yang dihasilkan dari data yang dia menyimpulkan cenderung tiga dimensi model daripada lima yang diusulkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), ada beberapa yang tumpang tindih antara kehandalan dan responsif, dan lebih jelas antara tanggap, jaminan, dan empati.

Nitecki (1998: 181) mencatat bahwa hasil tampaknya menunjukkan bahwa keseluruhan nilai yang lebih tinggi berkorelasi dengan kepuasan pengguna, yaitu:

- a) tidak mengalami masalah dengan layanan satu tahun terakhir;
- b) tidak puas dengan resolusi mengalami masalah;
- c) ditunjukkan kemauan untuk merekomendasikan layanan perpustakaan yang mereka alami kepada teman, atau
- d) menyarankan agar informasi yang diperoleh dari layanan ini adalah pengalaman yang lebih berharga kepada mereka dari informasi yang ditemukan di antara mereka yang berlawanan dengan pengalaman pengguna

Model Servqual yang digunakan oleh Hernon dan Altman dalam meneliti kualitas layanan di bidang perpustakaan dan informasi layanan berasal dari karya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 12-37). Dalam Model Servqual, kualitas layanan didefinisikan sebagai dianggap berkualitas daripada

tujuan kualitas yaitu, ia bergantung pada pengguna persepsi dari apa yang mereka harapkan dari layanan perpustakaan.

Model yang terbaik yang dikenal dengan definisi kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi. Parasuraman et al. (1988: 12-37), menetapkan lima kesenjangan dari data penelitian: Kepuasan itu mungkin melibatkan jangka panjang, maupun jangka pendek, persepsi, dan reaksi pribadi ke layanan dibangun atas sejumlah transaksi dari berbagai kualitas. Selain itu, akan tampak bahwa di kompleks interchange dari harapan pengguna dan persepsi di seluruh layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, kepuasan pengguna pada tingkat mikro tentang layanan seorang individu akan memberikan kontribusi pada dimensi kualitas layanan (tangibles, kehandalan, responsif, jaminan, empati) dan makro global atau melihat dari kualitas layanan yang berasal dari semua layanan yang telah berinteraksi dengan pengguna, dan terintegrasi dengan lima dimensi kualitas layanan, akan memberi kontribusi kepada keseluruhan kepuasan dengan organisasi.

Dewdney dan Ross(1994: 217-230) juga melaporkan bahwa kepuasan pengguna dengan layanan referensi sangat berhubungan dengan perilaku yang sama, dan bahwa ada korelasi kuat antara keramahan dan pemahaman staf dan pengguna secara keseluruhan kepuasan dan keinginan untuk kembali. Selain itu, kualitas layanan membandingkan dengan tindakan lainnya secara empiris yang memungkinkan kita untuk mengambil beberapa kesimpulan divalidasi baik mengenai hubungan antara dianggap berkualitas dan tujuan kualitas.

Model Servqual yang dilakukan oleh University of Illinois at Urbana-Champaign disebutkan sebelumnya juga meliputi sejumlah layanan elektronik. Banyak dari jenis layanan terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan yang paling besar. Seperti, Online katalog yang memiliki rating rendah terhadap kepuasan dan tampaknya tidak memenuhi kebutuhan pengguna. Ada penilaian negatif dilihat dari elektronik penuh teks artikel dengan akses internet. Namun, kesenjangan terbesar tetap mengenai layanan dasar yaitu bahan baku dan jam perpustakaan terbuka.

Sumber-sumber elektronik (e-mail dan layanan referensi perpustakaan halaman Web) hal yang termasuk memuaskan kepada pengguna. Semuanya elektronik tersebut muncul untuk dapat diterima sebagai bagian dari perpustakaan sistem penyampaian informasi, dan ada pula yang dianggap baik. Namun, beberapa survei kualitas layanan yang mencakup beberapa isu yang berkaitan dengan kualitas layanan yang berkaitan dengan sumber daya dan layanan elektronik tidak cukup memberikan informasi tentang isu-isu kualitas layanan.

Beberapa artikel yang mencoba untuk menganalisa bukan hanya istilah-istilah teknis, keinginan, dan biaya pengembangan layanan perpustakaan elektronik, tetapi juga menganalisis beberapa aspek layanan yang perlu dipantau, dan menyarankan beberapa isu penting, dan bahkan ini jauh kekurangan analisis yang komprehensif.

Isu-isu yang diidentifikasi dalam layanan pengguna sampai saat ini adalah efektivitas informasi dan media penyimpanan alat-alat, dan menu mesin pencari, dan sistem struktur untuk cataloging digital mencetak sumber daya bersama, masalah keamanan dan otentikasi, pengarsipan elektronik bahan, pengguna bantuan dan instruksi. (Mandel & Millman, 1997).

Semua ini akan mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan sebagai sumber daya elektronik klien. Sloan (1997), berfokus pada kebutuhan untuk terus perantara dan bantuan untuk pengguna layanan elektronik, dan menjelaskan beberapa contoh perpustakaan menggunakan video interaktif berbasis referensi layanan e-mail dan layanan referensi untuk tujuan ini. Seperti sistem harus dirancang dengan kebutuhan pengguna dan kepuasan dalam pikiran jika mereka menambahkan nilai kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan. Harter (1997:1) juga melihat kebutuhan elektronik layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan menawarkan katalog komputerisasi, dan tergolong tinggi kualitas sumber informasi, didukung oleh profesional perantara dan pengguna layanan bantuan, jika perpustakaan digital masa depan yang menawarkan kualitas layanan dari penelitian tradisional perpustakaan. Futuristik sebuah studi yang dilakukan oleh Universitas Maryland Perpustakaan yang mencoba untuk mengidentifikasi masalah yang perlu paradigma bagi perpustakaan dalam membangun keseimbangan antara perpustakaan tradisional dan sumber layanan dan elektronik / perpustakaan digital berfokus pada pengembangan sumber daya elektronik dicirikan oleh kemudahan penggunaan dan kekayaan konten. Integrasi fisik dan elektronik layanan dan dianggap sebagai sumber daya penting untuk kualitas layanan yang sedang berjalan dan misi dari Universitas Maryland itu sendiri.

Penutup

Perpustakaan seharusnya tidak lagi berorientasi pada pengelolaan bahan pustaka saja tetapi lebih dari itu yaitu berorientasi pada penggunaannya. Perpustakaan yang berorientasi pada layanan pengguna akan membuat produk yang disediakan selalu *up date*, sumber daya manusia yang ada bekerja secara profesional serta memberikan pelayanan terbaik bagi penggunaannya. Dengan demikian perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka dan layanan peminjaman tetapi menjadi sumber layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Untuk itu diperlukan upaya pengoptimalan layanan yang ada baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap petugas yang profesional, prosedur atau tata cara yang mudah serta suasana perpustakaan yang menyenangkan. Segi kuantitas pelayanan meliputi jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada penggunaannya. Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan mempunyai pengguna tersendiri yang membutuhkan layanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi perilakunya terhadap produk yang disediakan oleh perpustakaan. Pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan terpenuhi.

Kualitas pelayanan selalu diperhatikan dan dirasakan oleh pengguna, sehingga menimbulkan suatu sikap tertentu dari pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi pengguna ini harus diketahui oleh perpustakaan untuk bahan dasar evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan yang dilakukan. Apakah telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna ataupun belum. Kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya sikap petugas, komunikasi, sumber daya fisik dan material informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin dan Zainal Arifin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Basuki, Sulisyto. *Pengantar Ilmu Perpustakaan* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Dewdney, P., & Ross, C. (1994). *Flying a light aircraft: Reference service evaluation from a user's point of view*. RQ, 34(2), 217-230.
- Haryono, T. 1998. *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1)
- Harter, S. P. (1997). *Scholarly communication and the digital library: Problems and issues*. *Journal of Digital Information*, 1(1). Retrieved September 24, 2000 from the World Wide Web: <http://jodi.ecs.soton.ac.uk/Articles/v01/i01/Harter/>.
- Koswara (Ed.). *Dinamika Informasi Era Global* Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.
- Mandel, C., & Millman, D. (1997). *The Columbia Digital Library*. Retrieved September 24, 2000 from the World Wide Web: <http://www.columbia.edu/dlc>.
- Nitecki, D. (1998). *Assessment of service quality in academic libraries: Focus on the applicability of the SERVQUAL*. In *Proceedings of the 2nd Northumbria Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* (pp. 181-196). Newcastle Upon Tyne: Information North for the School of Information Studies, University of Northumbria at Newcastle.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64
- Purnomowati, S. 2000. *Mengukur kinerja perpustakaan*. BACA 25(3&4): 61-67.
- Rusmana, A. 1998. *Peran Informasi Dalam Era Globalisasi Sebuah Strategi Menyongsong Information Free Market*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.
- Sloan, B. (1997). *Service perspectives for the digital library: Remote reference services*. Retrieved September 24, 2000 from the World Wide Web: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html>.
- Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A.; & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.