PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN IAIN PONOROGO

Mujiati[1]
e-mail: aty.muzy@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan komponen yang sangat penting dalam pemasaran produk jasa. Kualitas layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pemustaka untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perpustakaan. Dengan ikatan yang kuat, maka perpustakaan dapat menjaga loyalitas pemustaka untuk selalu mengunjungi perpustakaan. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sebuah pelayanan yang bagus dan berkualitas menjadi suatu keharusan.Karena tujuannya adalah untuk menarik minat pengunjung untuk berkunjung diperpustakaan serta memasyarakatkan kebiasaan membaca agar tercipta bangsa yang cerdas. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang ditawarkan Perpustakaan IAIN Ponorogo dari sisi : 1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, dan 5) empati. Metode penelitian yang dipakai adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisisnya menggunakan metode Miles dan Huberman dengan langkah sebagai berikut : pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah : kualitas layanan di Perpustakaan IAIN Ponorogo, 1) aspek bukti fisik dengan indikator gedungnya representatif, penampilan pegawainya rapi, fasilitas kantor memadai 2) aspek keandalan, dengan indikator pegawai telah memberikan layanan dengan akurat dalam peminjaman dan pengembalian buku 3) aspek daya tanggap, dengan indikator pegawai memberikan pelayanan dengan cepat 4) aspek jaminan keamanan, dengan indikator pemustaka merasa tenang karena ada peringatan keterlambatan denda lewat surat elektronik dan adanya loker yang memakai kunci 5) aspek empati, dengan indikator pegawai perpustakaan ramah, walaupun ada sebagian pegawai yang tidak ramahnamun tidak membeda-bedakan strata sosial dalam memberikan pelayanan, sehingga sudah memenuhi standar kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas layanan, persepsi

---

[1] Pustakawan IAIN Ponorogo

PENDAHULUAN

Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki peranan yang sangat penting didalam kehidupan Perguruan Tinggi. Perpustakaan disebut sebgai jantung perguruan tinggi, sumber atau pusat informasi yang bertugas mengumpulkan, mengolah, mendistribusikan, dan melestarikan informasi yang diperlukan civitas akademika.Karena itu untuk memuaskan pengguna jasa perpustakaan maka perpustakaan harus selalu berbenah diri memperbaiki sistem pelayanan setiap waktu kepada pemustakanya.

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan dilaksanakan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi tersebut, sehingga perpustakaan dapat melaksanakan fungsinya, antara lain fungsi pendidikan, fungsi informati, fungsi penelitian, dan fungsi rekreatif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan sebaiknya mendapat perhatian besar terhadap pemerintah daerah dalam mengelola perpustakaan.Mengingat, kualitas perpustakaan umum di Indonesia berdasarkan dari hasil beberapa penelitian yang menunjukkan masih jauh dari harapan yang diinginkan.

Jasa layanan pada perpustakaan mengalami perubahan paradigma dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi.Perubahan paradigm tersebut berakibat pada prestasi perpustakaan bukan lagi diukur berdasarkan kekayaan koleksi dan jumlah pengunjung, melainkan dari jumlah orang yang menggunakan layanan, meskipun mereka tidak datang secara fisik ke perpustakaan.Selain itu penyediaan fasilitas perpustakaan berteknologi tinggi harus lebih mengerahkan pustakawan pada penyediaan muatan informasi yang dapat disajikan kepada pemustaka.Dalam hal ini pustakawan harus mengubah sikap dan budaya kerja yang menuntut cepat, tepat dan efisien.[2]

Dalam kondisi yang demikian maka jasa layanan perpustakaan yang diberikan berfokus pada kepuasan pemustaka yang sering disebut dengan layanan prima *(excellent service)*. Atau arti lain disebut dengan layanan yang berkualitas. Fatmawati mendefinisikan kualitas perpustakaan dalam hubungannya dengan pemustaka. Maksudnya bahwa konsep kualitas akan jauh menjadi lebih bermakna jika dikaitkan dengan tujuan *(purpose)* untuk kepuasan secara menyeluruh. Alasannya karena pemustakalah yang menjadi kunci utama dari munculnya isu-isu tentang kualitas perpustakaan. Sementara menurut Kotler kualitas layanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima *(perceived service)* dengan tingkat layanan yang diharapkan *(expected service)*.Jika hal itu dilaksanakan di

[2] Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2015),3.

perpustakaan, maka kualitas layanan perpustakaan ditentukan kepada usaha dan kemampuan perpustakaan menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan pemustaka.

A. TEORI PERSEPSI DAN KUALITAS LAYANAN

Menurut Matlin dalam Suharnan persepsi adalah suatu proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki (yang disimpan di dalam ingatan) untuk mendeteksi atau memperoleh dan menginterpretasikan stimulus (rangsangan) yang diterima oleh alat indera seperti mata, telinga, dan hidung.[3] Definisi lain persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera.[4] Menurut Pinel dalam Iriani, pengertian persepsi adalah proses mengintegrasikan, mengenali, dan menginterpretasikan informasi yang diterima oleh sistem sensori, sehingga menyadari dan mengetahui apa yang diindera sebagai bentuk respon dari individu.[5]

Menurut Walgito, persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yang berlangsung setiap saat yang datang dari dalam dan dari luar individu melalui alat indera yaitu mata sebagai alat penglihatan, telinga sebagai alat pendengar, hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat pengecap, kulit telapak tangan sebagai alat peraba yang yang kesemuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar.[6]Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luar, sebagian terbesar stimulus berasal dari luar individu yang bersangkutan.

Karena persepsi lebih bersifat psikologis daripada merupakan proses penginderaan saja, maka ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, diantaranya adalah:

1. Objek yang di persepsi

   Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor.Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekrja sebagai reseptor.Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.
2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

---

[3] Suharnan, *Psikologi Kognitif* (Surabaya: Srikandi, 2005), 23.
[4] http://kbbi.web.id/persepsi, diakses tanggal 28 Juli 2016, 16.00 WIB.
[5] Iriani Indri hapsari, *Psikologi Faal* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 113.
[6] Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 88-89.

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus.Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3. Perhatian

   Untuk menyadari atau untuk mengadakan perspesi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.[7]

Berdasarkan pemahaman tersebut, maka persepsi mencakup dua proses yang berlangsung secara serempak antara keterlibatan aspek-aspek dunia luar (stimulus-informasi) dengan dunia di dalam diri seseorang.

Teori kualitas layanan/layanan prima yang didefinisikan para ahli berbeda-beda, walaupun sebenarnya esensinya sama yaitu pemenuhan kebutuhan untuk kepuasan pemustaka. Menurut Barata dalam Rahayu memberikan definisi layanan prima sebagai berikut:

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan pelanggan
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan[8]

Terlepas adanya perbedaan dalam mendefinisikan mengenai layanan prima, namun sangat penting bahwa layanan yang prima dan berkualitas sangat besar imbasnya demi kelangsungan perusahaan atau organisasi nirlaba dalam hal ini perpustakaan.

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas pelayanan adalah tingkat

[7]Ibid, 90.

[8] Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan …,5.*

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Ada berbagai macam definisi yang dikemukakan berbagai ahli, namun pada prinsipnya semua mengacu pada kepuasan konsumen dari pelayanan yang ia rasakan[9].Menurut Fandy Tjiptono mengatakan kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau holistik, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan namun juga meliputi proses, lingkungan, dan sumber daya manusia.

Kualitas layanan/jasa difokuskan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga penyedia jasa dapat memenuhi harapan pelanggan.Dengan demikian, kualitas jasa *(service quality)* dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelanggan yang nyata mereka terima *(perceived service)* dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan *(expected service)*.Hal tersebut sejalan dengan definisi yang dikemukakan oleh Ziethaml, bahwa kualitas jasa adalah tingkat perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi pelanggan.Jika kenyataanya lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya.[10]

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.Jika jasa yang diterima atau dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas buruk.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa.Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Elemen kualitas layanan secara garis besar ada lima, yaitu:

1. Bukti fisik *(tangibles)*

[9] Tjiptono, *Manajemen*, 59.

[10] Yusuf, *Pengaruh Kualitas*, 234.

Bukti fisik digolongkan menjadi tiga kategori, yaitu orang, proses dan bukti fisik. Semua aktor yang terlibat dalam penyajian jasa menjadi tanda-tanda *tangible* bagi konsumen berkenaan dengan jasa yang ditawarkan suatu organisasi.Ini mencakup karyawan perusahaan jasa dan konsumennya dalam suatu lingkungan jasa tertentu. Bagaimana orang berpakaian, penampilan personal yang rapi dari karyawan, serta sikap dan perilaku mereka terhadap konsumen akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap jasa yang ditawarkan kepadanya. Langkah aktual dari proses jasa yang dialami konsumen atau aliran operasional jasa juga akan menjadi bukti yang akan dipakai konsumen untuk menilai jasa yang dikonsumsinya. Elemen-elemen dari *the servicescape* mempengaruhi konsumen melalui atribut-atribut eksterior (seperti rambu-rambu, tempat parkir, halaman ataupun taman) dan atribut-atribut interior (seperti design, *layout,* pencahayaan, musik, peralatan kerja, penyejuk ruangan dan dekorasi). Bukti fisik lain misalnya: pakaian karyawan, seragam, kualitas udara/temperatur ruangan, fasilitas eksterior, design eksterior, termasuk lingkungan sekitar.[11]

2. Keandalaan (*reliability)*

   Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen.Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama *(right the first time).*

3. Daya tanggap (*responsiveness)*

   Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsive)* dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu lama akan memberikan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan

4. Jaminan *(*assurance*)*

   Jaminan dan kepastian *(assurance),* yaitu pengetahuan, kesopanansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan

[11] Yazid, *Pemasaran Jasa*

untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi *(communication)* dan keamanan *(security)*.

Dapat pula dikatakan *assurance* yaitu kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.

5. Empati *(*emphaty*)*

   Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan[12]

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif ada lima macam, yaitu: etnografis, studi kasus, grounded theory, penelitian biografi/naratif, dan penelitian fenomenologis.[13]Dalam penelitian ini yang digunakan peneliti adalah studi kasus, yaitu suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi.[14]

Peneliti melakukan penelitian dengan cara studi kasus karena ingin mengetahui "bagaimana" persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan IAIN Ponorogo kepada penggunanya. Hal ini peneliti dasari pada apa yang dikemukakan Yin, Lincoln dan Guba dalam artikel di Kompasiana bahwa alasan pilihan strategi studi kasus berangkat dari jawaban atas tiga pertanyaan epistemologis, yaitu terkait tipe pertanyaan, kontrol atas obyek, dan kumpulan penelitian. Pertanyaan penelitian berkenaan dengan "bagaimana" (proses) dan atau "mengapa" (motif, alasan) suatu kejadian/gejala sosial yang terjadi. Kata tanya "bagaimana" atau "mengapa" dalam dirinya mengandung semangat eksplorasi (mencari, menjajagi, dan eksplanasi menerangkan "mengapa" dan deskripsi

[12]Ibid, 182.
[13] Emzir, *Metodologi Penelitian*, 9.
[14] Ibid, 18

memaparkan dengan kata "bagaimana". Karena itu, metode studi kasus dapat ditempuh baik untuk tujuan eksplorasi maupun tujuan eksplanatif dan deskriptif.[15]

Tehnik yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang akan diteliti yang berputar di sekitar pendapat dan keyakinannya.[16] Wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan. Ciri utama dari wawancara ini adalah dengan kontak langsung atau tatap muka antara peneliti dengan obyek. [17] Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.[18]

Teknik wawancara ini digunakan untuk menggali data tentang motif/alasan nasabah memilih al-Mabrur sebagai tempat transaksinya.Teknik ini juga digunakan untuk menggali /mengumpulkan data apabila peneliti ingin melakukan penelitian dengan memperoleh data yang obyektif, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam tentang bagaimana penilaian nasabah terhadap pelayanan. Aktivitas menganalisis data ini dilakukan dengan mensintesiskan antara model Miles dan Huberman. Pengecekan keabsahan temuan dilakukan dengan cara kredibilitas, transferbilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian kualitatif ini peneliti mewawancarai tujuh orang sebagai informan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara.Daftar pertanyaan telah disusun sesuai dengan urutan teori kualitas layanan yang ada.

Dari instrumen pertanyaan, observasi dan dokumentasi didapatkan hasil:

1. Data Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Dari Aspek Bukti Fisik*(tangible).*

---

15 http://www.kompasiana.com/mtf3lix5tr/penelitian-kualitatif-017-mengapa-memilih-studi-kasus_5510fdb3813311d434bc74fe (diakses tanggal 4 maret 2016 pukul 10.00WIB).

16 Emzir.,Metodologi Penelitian Kualitatif, 50.

17 Margono, Metodologi Penelitian Pendidikan (Semarang: Rineka Cipta, 1996), 161.

18 Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Yogyakarta: Alfabeta, 2013),316.

a. Koleksinya cukup lengkap, namun perlu diperbanyak jumlah eksemplar terutama prodi bahasa inggris dan bahasa arab.
b. Lay out gedung dan ruangan sudah bagus
c. Kursi, meja, dan colokan laptop ditambah
d. Komputer OPAC perlu ditambah, karena kadang-kadang antri
e. Cantuman di OPAC mudah dioperasikan
f. Colokan listrik dan karpet perlu ditambahkan
g. Perlu di sediakan karpet untuk lesehan pemustaka

Pada perpustakaan didapatkan bahwa koleksi sudah cukup lengkap, *layout* ruangan sudah bagus dan representatif, penampilan pegawai rapi, kantor bersih dan rapi, komputer penelusur OPAC sudah mencukupi, cantuman penelusuran di komputer OPAC mudah dioperasikan ,namun perlu penambahan meja dan kursi, serta penambahan koleksi terutama pada program studi bahasa arab dan bahasa inggris. Jumlah eksemplar buku ajar ditambah juga penambahan tempat charger laptop dan *handphone*.

2. Data Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Dari Aspek Keandalan *(reliability)*
   a. Pegawai memberikan informasi yang akurat, misalnya tentang lama peminjaman dan denda
   b. Pegawai akurat dalam memberikan stempel tanggal kembali
   c. Dalam hal menghitung denda, pegawai akurat menghitung karena sudah pakai sistem komputer di Senayan
   d. Pegawai membuka pintu pelayanan tidak pernah telat

      Pada perpustakaan didapatkan data dari wawancara bahwa pegawai telah melaksanakan tugas dengan baik, jarang terjadi kesalahan dalam peminjaman, pengembalian dan penghitungan denda buku. Pegawai membuka pintu depan tepat waktu pada saat jam layanan mulai di buka.

   e. Data Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Dari Aspek Daya Tanggap*(responsiveness)*

      Di perpustakaan didapatkan fakta bahwa pegawai segera melayani keperluan pemustaka.Semua informan mengatakan bahwa seluruh pegawai dalam melayani pemustaka selalu cepat, tanggap dan tidak membiarkan pemustaka terlalu lama menunggu. Begitu pemustaka akan meminjam atau mengembalikan buku, maka segera dilayani dengan baik.

   f. Data Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Dari Aspek Jaminan *(assurance)*

Pada perpustakaan didapatkan fakta bahwa loker tempat menyimpan barang telah tersedia dengan jumlah yang cukup.Seluruh informan merasakan keamanan dalam hal menyimpan barang-barangnya karena ketersediaan loker yang cukup banyak.Dalam hal pelayanan, petugas dirasakan telah ramah dengan sikap yang wajar dalam melayani pemustaka.

g. Data Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Dari Aspek Empati *(emphaty)*

Didapatkan data bahwa petugas selalu menanyakan keperluan pemustaka yang datang, baik sebagai peminjam buku, mengembalikan, atau administrasi lainnya.Ini merupakan satu bentuk kepedulian dan perhatian pribadi karena mudah dihubungi lewat telepon, tidak membeda-bedakan strata sosial, tidak pilih kasih.Secara umum seluruh informan mengatakan pelayanan yang diberikan petugas sudah baik.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan di Perpustakaan IAIN Ponorogo pada aspek bukti fisik *(tangible)* sudah memenuhi standar kualitas pelayanan, dengan indikator *layout*ruang dan gedung yang strategis dan representatif, penampilan pegawainya rapi, kantor terlihat bersih, dan rapi, namun ada sejumlah koleksi yang perlu dilengkapi.
2. *Kualitas* layanan di Perpustakaan IAIN Ponorogo pada aspek pada aspek keandalan *(reliability)* sudah memenuhi standar kualitas pelayanan, dengan indikator bahwa memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, serta jarang terjadi kesalahan dalam melayani peminjaman, pengembalian maupun penghitungan denda keterlambatan buku.
3. Kualitas layanan di Perpustakaan IAIN Ponorogo pada aspek daya tanggap *(responsiveness)* sudah memenuhi standar kualitas pelayanan, dengan indikator bahwa petugas memberikan pelayanan di *perpustakaan* sangat cepat dan tidak membiarkan pemustaka menunggu terlalu lama.
4. Kualitas layanan di Perpustakaan IAIN Ponorogo pada aspek jaminan *(assurance)*sudah memenuhi standar kualitas, dengan indikator bahwa *pemustaka* merasa tenang dengan adanya layanan kunci loker mandiri untuk menyimpan barang bawaan, sehingga

leluasa *browsing* buku dan mengerjakan tugas-tugas lainnya di perpustakaan.

5. Kualitas layanan di Perpustakaan IAIN Ponorogo pada aspek empati*(emphaty)* sudah memenuhi standar kualitas pelayanan, dengan indikator bahwa kantor mudah dihubungi, pelayanan kepada nasabah *tanpa* membeda-bedakan strata sosial,tidak pilih kasih, petugas bersedia membantu kesulitan yang dialami pemustaka, dan secara umum petugas memberikan pelayanan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004)

Emzir, Metodologi *Penelitian Kualitatif : Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Press, 2012)

Hapsari, Iriani Indri *Psikologi Faal* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014)

Kothler, *Manajemen pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 2002)

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008)

Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Semarang: Rineka Cipta, 1996)

S. Nasution, *MetodePenelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)* (Bandung: Alfabet, 2013)

Tjiptono , Fandy*, Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006)

Tjiptono, Fandy dan Georgorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction edisi 3* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)

Yazid, *Pemasaran jasa: Konsep dan implementasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003)