

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PEMANFAATAN SOFTWARE SENAYAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI FAKULTAS KEDOKTERAN BAGIAN NEUROLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO

Oleh : Dewi Maharani Rachmaningsih (A2D008015)*

Pembimbing : Dra. Sri Ati, M.Si

Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro

*) e-mail : dewimaharani_perpust@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kepuasan Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Software Senayan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Fakultas Kedokteran Bagian Neurologi Universitas Diponegoro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan software perpustakaan yang terpasang di Perpustakaan Perguruan Tinggi Bagian Neurologi Universitas Diponegoro. Software perpustakaan yang terpasang adalah software senayan dengan versi portabel atau psenayan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik analisis data yang menggunakan model interaktif menurut Miles & Huberman (1986) berupa reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang residen. Pemilihan residen untuk menjadi informan dalam penelitian harus memenuhi kriteria tertentu dan berdasarkan tujuan tertentu (*purposive sampling*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Berdasarkan analisis data terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh simpulan bahwa sebagian besar merasa puas setelah memanfaatkan software senayan yang dipasang di Perpustakaan Perguruan Tinggi Bagian Neurologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Kepuasan para residen dapat tersirat dari setiap jawaban yang mewakili lima indikator kepuasan, isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan (*easy of use*) dan ketepatanwaktuan (*timeliness*). Kesimpulan terakhir dari penelitian adalah para residen merasa puas terhadap software senayan dikarenakan kemudahan senayan guna mencari koleksi perpustakaan.

Kata kunci : Kepuasan Pemustaka, Software Senayan, Perpustakaan Perguruan Tinggi Fakultas Kedokteran Bagian Neurologi Universitas Diponegoro

ABSTRACT

The study is titled Against the Use of Software Senayan Satisfaction in Libraries Section of Neurology Faculty of Medicine Diponegoro University. The purpose of this study was to determine the satisfaction pemustaka the use of software libraries installed in the Libraries Section of Neurology Faculty of Medicine Diponegoro University. Software libraries are installed with the software senayan portable version or psenayan. The research method used in this study is a qualitative method. Data analysis techniques using interactive model according to Miles & Huberman (1986) in the form of data reduction, data presentation, and verification. Informants in this study of five resident. Selection of residents to become informants in the study must meet certain criteria and based on specific goals (purposive sampling). Data collection techniques used were observation, interviews, and literature. Based on the data analysis of the results of interviews conducted by the researchers, obtained conclusion that most were satisfied after using the software installed senayan in Libraries Section of Neurology Faculty of Medicine Diponegoro University. Satisfaction of the residents can be implied from any answers that represent the five indicators of satisfaction, content, accuracy, format), easy of use and timeliness. The final conclusions of the research are the residents are satisfied with the software due to the ease of Senayan Software in search of the library collection.

Keywords: Satisfaction Pemustaka, Software Senayan, Libraries Section of Neurology Faculty of Medicine Diponegoro University.

1. LATAR BELAKANG

Perpustakaan merupakan suatu lembaga atau instansi yang berorientasi pada bidang jasa. Agar tetap bertahan di bidang jasa seharusnya perpustakaan selalu mengedepankan kebutuhan dan keinginan pengguna, hal ini dilakukan agar tercapai kepuasan pemustaka.

Strategi yang dapat dilakukan pihak perpustakaan guna mencapai kepuasan pemustakanya adalah dengan berfikir kreatif dan memunculkan inovasi - inovasi baru berorientasi pemustaka yang sesuai dengan perkembangan jaman. Pihak perpustakaan juga dituntut untuk lebih peka karena perkembangan di lingkup perpustakaan terjadi sangat cepat.

Perkembangan yang cepat ini menjadikan bertambahnya tuntutan pemustaka. Tuntutan dari pemustaka yang heterogen menyebabkan beragamnya keinginan pemustaka, seperti perlunya layanan mandiri, seperti untuk mencari informasi tentang keanggotaan, jam layanan buka, informasi perpustakaan yang bisa diakses sendiri.

Dalam bidang teknologi perpustakaan contohnya, pihak perpustakaan harus peka

dengan keinginan pemustaka yang membutuhkan kemudahan, kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan berbasis teknologi informasi di perpustakaan. Dewasa ini, mencari informasi suatu buku melalui katalog manual dianggap terlalu lama dan cenderung membingungkan bagi orang awam. Layanan sirkulasi manual pun dianggap sudah kuno. Dalam ruang lingkup perpustakaan penerapan teknologi informasi biasanya disebut dengan istilah automasi perpustakaan.

Contoh dari penerapan bidang teknologi informasi yang dilakukan oleh pihak Perpustakaan Perguruan Tinggi Bagian Neurologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro adalah dengan memasang dan memanfaatkan sistem automasi di lingkungan perpustakaan. Automasi yang dipilih oleh pihak Perpustakaan Perguruan Tinggi Bagian Neurologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro adalah software senayan. Pemanfaatan software senayan dipercaya dapat memenuhi kepuasan pemustakanya. Software senayan dipilih pihak perpustakaan dikarenakan software tersebut bersifat *open source* sehingga dapat dimanfaatkan secara gratis dan dapat dimodifikasi.

Harapan pihak perpustakaan akan pemanfaatan software senayan tersebut adalah dapat meningkatkan citra perpustakaan yang berujung pada kepuasan pemustaka. Perlu diketahui bahwa terkadang kebutuhan teknologi informasi mungkin dianggap sesuai / ideal dengan kebutuhan pembuatnya tetapi pemanfaatannya belum tentu sesuai dengan harapannya, sehingga bisa jadi tidak memuaskan kedua belah pihak yaitu pemakai dan pembuatnya. Untuk itu perlu dilakukannya penelitian terhadap kepuasan pemakai.

Selanjutnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian di perpustakaan tersebut guna mengetahui lebih jauh tentang pendapat pemustaka, apakah kenyataan dalam pemanfaatan software senayan telah sesuai dengan harapan pemustaka akan kebutuhan dan keinginan yang dapat berujung pada kepuasan. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Kepuasan Pemustaka terhadap Pemanfaatan Software Senayan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Bagian Neurologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro”**

PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka identifikasi permasalahan yang muncul antara lain :

1. Apakah software senayan telah sesuai dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka,
2. Faktor apa saja yang dapat memenuhi kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan software senayan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Bagian Neurologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.

TUJUAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mengetahui apakah software senayan telah memberikan kepuasan akan kebutuhan pemustaka terhadap pemakaian software senayan, serta untuk Mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap pemakaian software senayan.

2. Tinjauan Literatur

2.1. Kepuasan Pemustaka

Dalam Kamus Bahasa Indonesia kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah merasa terpenuhi keinginan hatinya (Poerwadarminta, 2005 : 913).

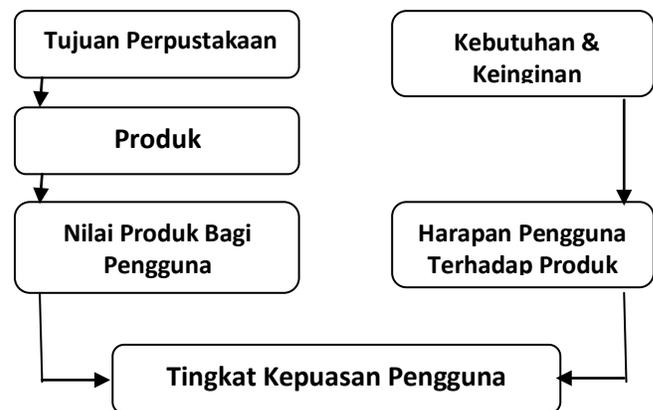
Menurut Richard Oliver dalam Irawan (2003 : 3) disebut bahwa kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Wilkie dalam Tjiptono (2001 : 102), berpendapat bahwa kepuasan pengguna yaitu sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.

Menurut Kotler dalam Rangkuti (2002 : 23), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Dari ketiga teori kepuasan tersebut, dapat diketahui definisi kepuasan pengguna adalah hasil penilaian seseorang yang berupa suatu tanggapan emosional (perasaan puas dan senang) terhadap produk atau jasa yang dirasakannya. Berikut ini Tjiptono (2004 : 130) menggambarkan mengenai kepuasan pengguna merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima.

Gambar 2.1 Bagan Tentang Kepuasan Pengguna



Sumber : Tjiptono, 2004 : 130

Menurut Haryono dalam Sutardji (2006 : 33) menyatakan bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Untuk melihat apakah perpustakaan telah memberikan pelayanan yang bermutu atau belum maka dapat dilihat melalui kepuasan pemustaka. Kepuasan dari pemustaka menjadi pertimbangan utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan, hal ini dikarenakan pemustaka dapat menjadi indikator keberhasilan atas apa yang dilakukan perpustakaan.

2.2. Software Senayan

Senayan adalah suatu pangkalan data berjenis *Open Source Software* (OSS) berbasis web untuk memenuhi kebutuhan automasi perpustakaan (*library automation*) skala kecil hingga skala besar. Dengan fitur yang cukup lengkap dan masih terus dikembangkan.

Keunggulan senayan lainnya adalah multi-platform, yang artinya bisa berjalan secara native hampir di semua sistem operasi yang bisa menjalankan bahasa pemrograman PHP (<http://www.php.net>) dan RDBMS MySQL.

Senayan versi 1 dan 2 awalnya tidak dirilis ke publik karena masih dalam tahap uji coba dan sedang dalam penyempurnaan. Sejak versi 3 senayan dianggap sudah stabil untuk dirilis ke publik dan dianggap sudah waktunya untuk diujicoba oleh komunitas pustakawan.

Agar dapat bersaing di dunia perpustakaan, maka software senayan dilengkapi dengan beberapa fitur penunjang. Fitur penunjang yang dapat membantu perpustakaan dan pustakawan menyelesaikan tugas dengan lebih mudah dan cepat. Fitur tersebut antara lain :

1. *Online Public Access Catalog* (OPAC)
2. Rekaman penyimpanan dokumen dalam format XML secara lengkap
3. Bibliografi atau pangkalan data katalog dilengkapi fasilitas yang dapat menyimpan gambar sampul
4. Memiliki pengaturan pangkalan data dokumen per item

5. Master files dapat menyimpan otomatis data tambahan seperti GMD, tipe koleksi, penerbit, pengarang, lokasi koleksi serta supplier.
6. Pendukung layanan sirkulasi dengan fitur pelengkap,
7. Buku panduan dengan fitur pelengkap,

2.3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berdasarkan pedoman perpustakaan memberikan pengertian lainnya mengenai perpustakaan adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia sekurang – kurangnya seorang pustakawan, ruangan atau tempat khusus, dan koleksi bahan pustaka sekurang – kurangnya seribu judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis dan misi perpustakaan yang bersangkutan (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia : 2005).

Secara lebih spesifik dalam Undang – undang no 43 tahun 2007 bab 1 pasal 1 ayat 1 dijelaskan pengertian perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Pentingnya perpustakaan dalam mendukung pendidikan juga perlu diterapkan di Perguruan Tinggi. Di Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi mencakup universitas, sekolah tinggi, institut, akademi, politeknik dan lain sebagainya.

Sulistyo-Basuki (1993 : 3) menyatakan pendapatnya bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma PT (Perguruan Tinggi) melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan

masyarakat akademis pada umumnya (Dirjen DIKTI, 1994 : 3).

Secara umum Tri Dharma perpustakaan memfokuskan untuk memberikan jasa kepada masyarakat baik langsung maupun tidak langsung dan seluruh civitas akademik pada khususnya.

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara umum (Sulistyo-Basuki, 1993 : 52) adalah :

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat bagi berbagai jenis pemakai
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah di perpustakaan tersebut dan selalu melayani pengguna (mahasiswa) selama menjalankan pendidikan di perguruan tinggi yang bersangkutan.

3. Metodologi penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Selanjutnya secara lebih rinci desain yang digunakan adalah metode kualitatif diskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Proses penelitian ini akan dilakukan dalam keadaan alamiah (*natural setting*).

Penulis memilih metode tersebut dikarenakan ingin lebih mengetahui secara mendalam sudut pandang pemustaka mengenai kenyataan yang terjadi dengan harapan pemustaka akan pemanfaatan software senayan, apakah kepuasan pemustaka sudah tercapai secara maksimal.

Peneliti mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai berdasarkan teori dari Doll dan Torkzadeh (1988), faktor tersebut antara lain :

- a. **Isi (*content*).**
- b. **Akurasi (*accuracy*).**
- c. **Format (*format*).**
- d. **Kemudahan pemakaian (*ease of use*).**
- e. **Ketepatanwaktuan (*timeliness*).**

Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai 5 (lima) informan yang telah dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling* berdasarkan kriteria penentuan informan, antara lain :

- a. Bersedia menjadi informan
- b. Berstatus menjadi residen aktif di perpustakaan
- c. Pernah menggunakan fasilitas penelusuran berupa software senayan
- d. Residen yang dipilih merupakan perwakilan residen dari berbagai tingkatan tahun masuk yang berbeda.

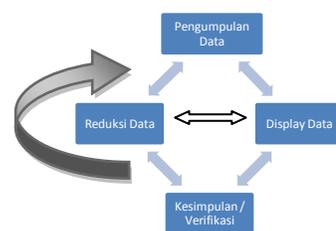
Teknik pengumpulan data, yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (1986) dalam Herdiansyah (2011) :

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan
4. Gambar

Alur Teknik Analisis Data dengan Model Interaktif (Herdiansyah, 2011)



UJI KREDIBILITAS

Uji kredibilitas pada dasarnya merupakan pengganti konsep validitas internal. Neuman dalam bukunya mendefinisikan validitas, *“Validity means truthful. It refers to the bridge between a construct and the data.”* (Herdiansyah, 2011 : 190). Upaya yang dilakukan untuk menjaga kredibilitas antara lain:

1. Perpanjangan Keikutsertaan
2. Meningkatkan Ketekunan
3. Triangulasi
4. Diskusi dengan Teman Sejawat
5. Analisis Kasus Negatif
6. Menggunakan Bahan Referensi

4. Hasil dan Pembahasan

Daftar Informan

	Nama	Jenis Kelamin	Th. Masuk	Smst	NIM
1	dr. Marliani A (29 th)	Wanita	JAN 2012	II	22160112300002
2	dr. Tony Hermawan (30 th)	Laki - laki	JAN 2011	IV	22160111300010
3	dr. Fiena Monica (27 th)	Wanita	JULI 2010	V	22160110300003
4	dr. Desi Setiowati (39 th)	Wanita	JULI 2009	VII	G 3 N009010
5	dr. Welly Tanjung (32 th)	Laki - Laki	JAN 2008	X	G 3 N008014

Berkenaan dengan pertanyaan pengaruh Dari kelima indikator tersebut, kemudian peneliti mencoba menanyakan pengalaman residen serta memberikan kesimpulan seberapa puas yang mereka rasakan selama memanfaatkan software senayan. Apakah software senayan telah memenuhi kebutuhan dan telah sesuai dengan harapan Saudara ?

Kesimpulan dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 – 23 Juli 2012

dengan kelima informan di atas adalah sebagai berikut :

1. Informan FM berpendapat jika software senayan telah sesuai dengan kebutuhannya dalam pencarian buku sehingga FM sudah merasa cukup puas.
2. Kebutuhan dasar bagi informan TH adalah bagaimana caranya agar proses penelusuran dapat menjadi mudah dan dengan keterangan yang ada dapat menjadikan penelusuran lebih efektif dan efisien, sehingga informan TH merasa cukup puas.
3. Pemakaian software senayan dirasakan memudahkan bagi informan MA terutama jika digunakan dalam penelusuran buku sehingga menghemat tenaga.
4. Menurut informan DS software senayan telah memenuhi kebutuhannya dalam pencarian buku dan informan DS memberikan kesimpulan bahwa pemakaian program senayan dapat digunakan untuk menginventaris buku – buku perpustakaan serta sangat membantu dalam pencarian buku pustaka / referensi secara singkat dan mudah dibanding metode manual sebelumnya.
5. Informan WT menyatakan jika sampai saat ini software senayan telah dapat memenuhi kebutuhannya dalam pencarian buku. Kesimpulannya yang dikemukakan oleh informan WT dari software ini adalah tampilannya yang mudah dipahami dan software senayan membantu dalam pencarian buku – buku.

Dengan demikian, pemanfaatan software senayan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Fakultas Kedokteran Bagian Neurologi Undip dirasa sudah cukup memuaskan dan telah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Selanjutnya masing – masing residen diberikan kesempatan yang sama untuk memilih indikator, berdasarkan pengalaman mereka yang dirasa paling memuaskan. Indikator yang dapat dipilih ada lima antara lain isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian dan

ketepatan waktu. Jawaban dari masing – masing informan adalah sebagai berikut :

“Kemudahan” (FM, 20 Juli 2012)

“Akurasi dan ketepatan waktu” (DS, 20 Juli 2012)

“Kemudahan ” (MA, 21 Juli 2012)

“Konten dan ketepatan waktu” (WT, 23 Juli 2012)

“Yang penting gampang.” (TH, 23 Juli 2012)

Setiap residen memiliki indikator favorit yang dirasa paling memuaskan bagi mereka, jawaban dari mereka tidak terlepas dari pengalaman yang mereka rasakan selama memanfaatkan software senayan.

5. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Kepuasan Pemustaka terhadap Pemanfaatan Software Senayan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Fakultas Kedokteran Bagian Neurologi Universitas Diponegoro” dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Indikator isi (*content*) dapat disimpulkan, mereka sepakat bahwa keterangan di software senayan dapat membantu mereka dalam mencari di rak buku, selain itu konten – konten yang ada dalam software senayan telah lengkap dan memenuhi kebutuhan pemustaka.
2. Indikator akurasi (*accuracy*) dapat disimpulkan bahwa informasi data bibliografi yang ada di software senayan jelas dan tepat. Beberapa informan sependapat bahwa hasil dari sirkulasi (peminjaman, pengembalian, pemesanan) dan keanggotaan (informasi, masaberlaku) dapat dipertanggung jawabkan keakuratannya bahkan mereka mengaku telah membuktikan keakuratannya. Informan DS mengaku tidak tahu yang dimaksud dengan informasi bibliografi alasannya petugas perpustakaan sering membantu.
3. Indikator format, informan setuju jika format software senayan telah sesuai dengan kebutuhan mereka. Mengenai tampilan

mereka memiliki pendapat yang berbeda – beda antara lain format mudah dimengerti, tampilan senayan bagus, simbol – simbol yang ada jelas, simpel dan mudah tetapi ada satu informan lebih memilih untuk menjawab tidak tahu.

4. Kemudahan pemakaian (*easy of use*) dapat disimpulkan bahwa residen sepakat memberikan pendapatnya bahwa software senayan dapat mempermudah dalam melakukan penelusuran selain itu cara penggunaannya pun mudah dipelajari dan dipraktikkan.
5. Dari indikator ketepatanwaktu (*timeliness*) ini informan memiliki jawaban yang seragam, jelas terlihat bahwa kelima residen sepakat jika software senayan dapat mempercepat waktu dalam proses temu balik informasi. Jawaban yang berkaitan dengan indikator ketepatanwaktu lebih didasari atas pengalaman residen.

Dari keseluruhan jawaban terhadap seluruh item pertanyaan yang diajukan dalam wawancara (10 *item* wawancara) yang diberikan oleh informan, yaitu 5 (lima) orang residen Fakultas Kedokteran Bagian Neurologi Universitas Diponegoro dengan tingkatan tahun masuk yang berbeda, menunjukkan dan membuktikan bahwa pemustaka merasa puas dengan pemanfaatan software senayan.

Alasan pendukung yang menyebabkan informan puas antara lain dikarenakan mudah, efektif, efisien, memenuhi dalam pencarian buku, membantu menginventaris buku perpustakaan, tampilan mudah dipahami, penelusuran menjadi singkat dan mudah.

Daftar Pustaka

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1994. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Dirjen DIKTI
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Salemba Humanika

Irawan, Hadi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Suatu Pengantar Diskusi Epitimology dan Metodologi*. Jakarta : JPIP – FSUI

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2005. *Pedoman Perpustakaan*. Jakarta : Perpusnas

Poerwadarminta. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset

Widjayanti, Ari. 2009. *UU Serah – Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro