

EXISTENCE OF HIGH COLLEGE LIBRARY: Optimization of Quality Improvement of Information Services in Order to Meet User Satisfaction in Management Perspective

Bakhtiyar¹

¹Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
E-mail : bakhtiyar.fisipuwks@gmail.com
Website: Wayangsufi.com

ABSTRACT

The purpose of the study is to describe the role of higher education libraries in improving the quality of information services to meet the satisfaction of library users. Research's objectivity is to focus on detailed comprehensive studies based on studying content that is very urgent. It is an in-depth investigation of the role of higher education libraries to improve service quality to meet user satisfaction. Given the information needs of the academic community is growing according to the era of the industrial revolution 4.0, where the search for information has been all-digitizing. The research includes in-depth analysis, based on the focus of the study of the role of higher education libraries in improving the quality of information services. Analysis of the research requires realistic critical thinking, for the application of a concept that occurred in the past or the current history, so that it is appropriate to apply the historical approach, characterized by the dominance of critical inquiry into the development of a thought or term. Primary information sources are utilized for primary data. Collecting data utilizes library research, by reading a variety of literature subjecting to the role of higher education libraries, service quality, needs and user satisfaction.

The analysis activity is carried out in a qualitative descriptive manner based on the analysis of various kinds of theoretical reading, research and non-research. The research dominates the description and evaluation of factual facts, for the solution of problematic handling in social phenomena, the role of libraries in improving service quality. The validity of the research is realized, by implementing content analysis analysis, it is useful to analyze the meaning of important concepts. Observation of library performance activities, empowered to support the construction of theory. The results of the study are; (1). The type of library service is partially good, having a positive impact on user satisfaction (2). Libraries are required to make optimum efforts to improve service quality so that user satisfaction can be realized. (3). The service is considered satisfactory if it can meet user needs.

Keywords : *User Satisfaction; Service Quality; The Role of Higher Education Libraries*

ABSTRAK

Tujuan penelitian mendeskripsikan peran perpustakaan perguruan tinggi meningkatkan kualitas layanan jasa informasi guna memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan. Research berobyekan analisis dengan fokus berbasiskan kajian komprehensif mendetail mengkaji content sangat urgen, ialah penyelidikan mendalam peran perpustakaan perguruan tinggi meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kepuasan pengguna. Mengingat kebutuhan informasi sivitas akademika semakin berkembang sesuai era revolusi industri 4.0, dimana pencarian informasi sudah menuju serba digitalisasi. Penelitian berlingkupkan analisis mendalam, berbasiskan fokus kajian peran perpustakaan perguruan tinggi meningkatkan kualitas layanan informasi. Analisis penelitian memerlukan pemikiran

kritis realitis, untuk pengaplikasian suatu konsep yang terjadi di kurun sejarah diwaktu lampau maupun waktu sedang terjadi, sehingga tepat mengaplikasikan historical approach, bercirikan dominasi penyidikan kritis terhadap perkembangan suatu pemikiran atau istilah. Sumber informasi primer diberdayakan untuk data primer. Pengkoleksian data mendayagunakan library research, dengan membaca bermacam literatur bersubyekkan peran perpustakaan perguruan tinggi, kualitas pelayanan, kebutuhan dan kepuasan pengguna.

Aktivitas analisa dilaksanakan secara diskriptif kualitatif bersumberkan analisis berbagai macam bahan bacaan teoritik, research serta non research. Penelitian mendominankan pendiskripsian maupun evaluatif terhadap fakta factual, untuk solusi penanganan problematik dalam fenomena sosial peran perpustakaan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Validitas research terwujudkan, dengan pelaksanaan penganalisaan content analysis, bermanfaat menganalisa makna konsep-konsep penting. Observasi terhadap aktivitas kinerja perpustakaan, diberdayakan menunjang pengkontruksian teori. Hasil penelitian adalah; (1). Jenis pelayanan perpustakaan sudah baik secara parsial, berdampak positif terhadap kepuasan pengguna (2). Perpustakaan wajib berusaha seoptimalnya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pengguna dapat diwujudkan. (3). Pelayanan dinilai memuaskan apabila bisa memenuhi kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan; Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai komponen penting dalam sistem pendidikan sangat mendukung aktivitas akademik. Eksistensi perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran strategis yakni memberikan bantuan pada seluruh civitas akademika untuk pencarian informasi, dimana sangat dibutuhkan dan bisa melakukan pengaksesan dengan efektif dan efisien. Perpustakaan perguruan tinggi pada realitasnya telah berkemampuan tinggi untuk melaksanakan pelayanan jasa informasi untuk user. Di samping itu perpustakaan perguruan tinggi berperan aktif untuk memotivasi dan memperkuat citra perguruan tinggi, sehingga seluruh sivitas akademika sangat mampu dalam pengembangan ilmu pengetahuan, yang kemudian mampu membuahkan produk-produk karya intelektualitas dengan kualitas yang tinggi.

Pelayanan Perpustakaan perguruan tinggi senantiasa sangat diharapkan dapat memberikan layanan yang memiliki kualitas tinggi yakni suatu layanan prima yang bisa melakukan pemenuhan kebutuhan maupun permintaan user, karena sebuah perpustakaan bisa dinamakan sangat sukses, jika sangat berkemampuan dalam memberi layanan dengan berfokus pada kebutuhan pemustaka melalui penyediaan koleksi yang sangat memadai. Pelayanan berkualitas sangat berdampak pada pemenuhan kepuasan pengguna. Mutu suatu layanan merupakan barometer untuk mengukur standarisasi kinerja organisasi perpustakaan, dalam memberi jasa layanan pada pemustaka. Adapun perwujudan layanan yang sangat diidam-idamkan tak lain ialah terdapat mudahnya untuk mengurus kepentingan pencarian informasi dengan cepat serta akurat. Oleh karenanya Aplikasi teknologi informasi komunikasi (TIK) yakni menjadi sesuatu yang harus terdapat dan tersedia dengan sangat memadai, guna melaksanakan otomatisasi, meningkatkan kualitas SDM, mempromosikan jasa informasi, user edukasi, menyediakan bahan-bahan pustaka dan lain-lain. , penyediaan koleksi dan lain sebagainya, ditujukan untuk bisa memenuhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan prima perpustakaan.

Beberapa factor penting dijadikan sebagai bahan pertimbangan seluruh sivitas akademika untuk memberikan pengevaluasian terhadap jasa layanan informasi yang telah diberikan perpustakaan, yakni; (a) kecepatan waktu, (b) bisa diberikan kepercayaan, (c)

kemudahan, (d) kemurahan biaya, (e) ketuntasan serta memperoleh kepuasan. Jika pemustaka tak merasakan kepuasan pada layanan yang tersedia, secara otomatis layanan itu secara pasti tak efektif serta tak efisien. Oleh karenanya perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan lembaga layanan publik di bidang informasi, sangat penting untuk memahami terhadap tuntutan kepuasan pengguna. Perpustakaan harus senantiasa berbenah diri untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas layanan jasa informasi, guna menggaet dan memperoleh loyalitas pemustaka.

Berpangkal dari ulasan itu, penelitian memiliki maksud mendiskripsikan peranan perpustakaan perguruan tinggi untuk peningkatan kualitas layanan jasa informasi guna dapat memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan. Kajian pada penelitian ini sangat menarik dan mengundang para ahli untuk mengulasnya, sebab kajian ini dapat diulas dari berbagai disiplin ilmu. Oleh karenanya pembahasan penelitian ini terbatas oleh penggunaan perspektif manajemen.

KERANGKA TEORI

A. Konseptualisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Konsep perpustakaan perguruan tinggi sesuai standarisasi telah tertera pada Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 3) yang telah menyatakan dengan tegas perpustakaan perguruan tinggi sebagai elemen pendukung perguruan tinggi, bersama dengan elemen pendukung lainnya memiliki peran pada pelaksanaan terwujudnya visi misi perguruan tingginya. Dalam pandangan Sulisty-Basuki (1991: 51) juga menegaskan perpustakaan perguruan tinggi yaitu perpustakaan yang berada di perguruan tinggi, unit bawahannya serta institusi yang berafiliasi pada perguruan tinggi, memiliki tujuan pokok untuk menunjang perguruan tinggi untuk mewujudkan tujuannya. Berdasar pendapat para ahli itu, maka konsep perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan sebagai unsur penting dan telah terintegrasikan berada pada perguruan tinggi, memiliki fungsi sebagai penyedia serta dan diseminasi informasi untuk mendukung terwujudnya tri dharma secara berkualitas serta mendukung tercapainya visi misi perguruan tinggi.

B. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebagaimana diutarakan Sulisty-Basuki (1993: 52) bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan; (a). Melayani pemenuhan kebutuhan informasi seluruh sivitas akademika yakni para staf administrasi, staf pengajar, peneliti serta mahasiswa, termasuk juga staf administrasi. (b). Melayani penyediaan koleksi referensi untuk seluruh tingkatan akademisi. (c). Melayani penyediaan ruang belajar pada pemustaka. (d). Melayani penyediaan peminjaman secara tepat untuk semua jenis pemakai. (e). Melayani penyediaan layanan informasi secara aktif, tidak terbatas lingkup perguruan tinggi saja, melainkan juga jasa lembaga industri lokal.

Pada pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:32) sudah dinyatakan sebagai komponen penting untuk menunjang perguruan tinggi, maka perpustakaan telah menentukan tujuan dengan rumusan; (a). Melayani pengadaan buku, serta bahan pustaka lainnya guna untuk diberdayakan staf pengajar, peneliti, mahasiswa, serta staf administrasi demi suksesnya program pemberlajaran. (b). Melayanai pengadaan jurnal serta bahan pustaka lainnya, yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian. (c). Melayani usaha penyimpanan serta perawatan bahan pustaka yang memiliki nilai historis yang merupakan produk dari sivitas akademika. (d). Melayani penyediaan sarana bibliografi guna mendukung pemanfaatan koleksi. (e). Melayani penyediaan tenaga profesional, cakap, berdedikasi dalam layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. (f). Melayani

penyediaan tenaga yang mampu memberi pelatihan dan user edukasi. (g). Membina kerjasama terhadap perpustakaan lainnya demi pengembangan berbagai program perpustakaan.

C. Pelayanan Perpustakaan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Lasa (1994: 122) mengemukakan pendapatnya bahwa layanan perpustakaan ialah melingkupi seluruh aktivitas layanan pada pemustaka yang sangat berhubungan erat terhadap pendayagunaan bahan pustaka perpustakaan secara tepat penggunaan serta cepat demi kebutuhan pemustaka.

Pada galibnya pelayanan perpustakaan ialah semua aktivitas layanan berwujud pemberian informasi serta fasilitas perpustakaan pada pemustaka dengan cepat, tepat, berkualitas, akurat serta memperoleh kemudahan. Adanya jasa perpustakaan maka user bisa mendapat informasi yang diharapkan dengan melalui dari bermacam-macam media, nilai kemanfaatan bermacam-macam alat bantu untuk penelusuran informasi.

D. Konseptualisasi Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan terfokus pada usaha-usaha melakukan tindakan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna maupun tepatnya dalam menyampaikan guna menyeimbangkan permintaan pengguna. Zeithaml et al. (1990: 19) telah mengutarakan gagasannya bahwa mutu layanan ialah tingginya perbedaan antara tuntutan dan kehendak pemakai terhadap tanggapan mereka. Adapun pemikiran Wyckof dalam Nasution (2004: 47) menyatakan bahwa mutu layanan ialah derajat keunggulan menjadi harapan serta kendali terhadap derajat keunggulan tersebut untuk pemenuhan kehendak pelanggan. Pada galibnya mutu pelayanan merupakan layanan yang diberikan dengan menyesuaikan pada tuntutan dan permintaan pengguna. Apabila layanan yang diperoleh dapat memenuhi permintaan pengguna dengan maksimal, maka layanan yang diberikan dipersepsi sebagai sangat berkualitas secara ideal. Demikian juga sebaliknya apabila layanan yang diperoleh lebih rendah dari tuntutan dan permintaan pengguna maka layanan yang diberikan dipersepsi tidak berkualitas atau buruk.

E. Konseptualisasi Kepuasan Pengguna

Konsep Kepuasan pengguna bisa dimaknai sebagai sebuah kondisi yang mana kehendak, tuntutan, harapan dan permintaan serta kebutuhan pengguna bisa terpenuhi. Adapun pengertian kepuasan adalah sebagai disparitas antara tuntutan dengan kinerja pelayanan yang kemudian diperoleh pengguna. Jasfar (2009: 49) mengemukakan pendapatnya bahwa kepuasan ialah kesenjangan antara tuntutan user pada layanan yang diperoleh, dengan tuntutan sebelum melakukan pemanfaatan layanan tersebut. Gerson (2003: 3) menyatakan buah pikirannya bahwasannya kepuasan pengguna ialah persepsi pelanggan bahwasannya tuntutannya sudah terpenuhi. Adapun Kotler dalam Lupiyoadi (2006: 192) mengutarakan dengan tegas bahwasannya kepuasan pengguna adalah sebagai level perasaan yang mana individu mengutarakan bahwa terdapat hasil perbandingan terhadap kinerja produk yang diterimanya dengan yang diharapkan. Atas dasar pendapat para ahli itu, maka dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna sebagai hasil dari persepsi pengguna terhadap hasil dari kinerja yang diperoleh serta dirasakan diperbandingkan dengan tuntutan, permintaan dan harapan pengguna. Persepsi pengguna merupakan faktor yang paling dominan terhadap penilaian, tanggapan dan pandangan pengguna pada berbagai produk jasa.

METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian.

Research berobyekan pada bertumpunya kecermatan analisis yang memanfaatkan fokus

berbasis kajian komprehensif mendetail untuk mengkaji content sangat urgen (Bakhtiyar, 2018:25), ialah penyelidikan mendalam pada peran perpustakaan perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan jasa informasi guna memenuhi kepuasan pengguna. Mengingat kebutuhan informasi sivitas akademika semakin berkembang sesuai era revolusi industri 4.0, dimana pencarian informasi sudah ke arah digitalisasi

B. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian berlingkupan pada analisis mendalam melalui cara senantiasa berbasiskan serta memfokuskan kajian pokok (Bakhtiyar, 2019:154), tentang peran perpustakaan perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan jasa informasi untuk memenuhi kepuasan pengguna. Konsekwensi dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi, temu kembali informasi serta prosesnya itu, maka perpustakaan sangat bersinggungan dengan pengaplikasian TIK, yang pada umumnya sivitas akademika senantiasa menuntut tersedianya informasi secara tepat, akurat, cepat, efektif dan efisien.

C. Konseptualisasi

Galibnya peran perpustakaan perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan jasa informasi, sesungguhnya merupakan role expectation pustakawan yang berwujud perilaku dan sikap yang dilaksanakan dalam memberikan pelayanan, dengan tujuan utama untuk bisa memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan. Oleh karenanya perpustakaan harus berkemampuan untuk beradaptasi terhadap perkembangan TIK dan perubahan-perubahan tuntutan pengguna yang semakin hari kebutuhan informasi semakin meningkat dan berkembang ragam variatifnya.

D. Pendekatan

Analisis penelitian, sangat memerlukan pemikiran kritis realitis, guna mampu untuk pengaplikasian suatu konsep yang terjadi di kurun sejarah diwaktu lampau maupun waktu sedang terjadi, sehingga sangat tepat mengaplikasikan *historical approach*. (Bakhtiyar, 2019:38). Penelitian berjenis *Historical Approach* bercirikan amat mendominankan penyidikan kritis tetapi realitis terhadap perkembangan suatu pemikiran atau istilah. Sumber informasi primer dapat diberdayakan sebagai data primer. (Bakhtiyar, 2019:14).

E. Metode Penghimpunan Data.

Pada koleksi data mendayakan *library research* secara maksimal dengan membaca berbagai macam literatur pada bahan bacaan yang bersubyekkan (Bakhtiyar, 2017:74), peran perpustakaan perguruan tinggi, kualitas pelayanan, kebutuhan dan kepuasan pengguna. Adapun tujuan paling utama adalah menggapai loyalitas pengguna terhadap eksistensi perpustakaan.

F. Analisa Penelitian

Pada aktivitas analisa research dilaksanakan secara diskriptif kualitatif, dengan berlandas sumber analisis dari berbagai macam bahan bacaan teoritik, research serta non research. (Bakhtiyar, 2018:67). Penelitian sangat dominan dalam pendiskripsian maupun evaluatif terhadap bermacam-macam fakta factual, untuk memperoleh solusi penanganan problematik termaktub dalam fenomena sosial (Bakhtiyar, 2019:6-7), peran perpustakaan perguruan tinggi, kualitas pelayanan, kebutuhan dan kepuasan pengguna.

Guna validitas research terwujudkan, maka metode dalam pelaksanaan penganalisaan sangat membutuhkan *content analysis*, sangat bermanfaat menganalisa makna konsep-konsep penting (Bakhtiyar, 2017:369), yakni peran perpustakaan perguruan tinggi, kualitas pelayanan, kebutuhan dan kepuasan pengguna. Observasi terhadap aktivitas kinerja pada tiap harinya, diberdayakan sebagai komponen penting guna menunjang pengkontruksian teori. (Bakhtiyar, 2018:78).

DISKUSI

A. Berbagai Jenis Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan dalam realitasnya merupakan organisasi pelayanan publik di mana memiliki aktivitas utama yaitu memberikan layanan jasa informasi kepada pengguna. Adapun jenis pelayanan yang ada dan ditawarkan oleh perpustakaan yakni meliputi;

A.1. Pelayanan Sirkulasi

Aktivitas paling pokok perpustakaan ialah layanan peminjaman buku serta bahan pustaka yang lainnya. Aktivitas peminjaman lebih terkenal dengan sebutan sirkulasi. Pada bagian ini, dianggap sebagai ujung tombak layanan perpustakaan, dikarenakan merupakan paling pertama berinterelasi dan berinteraksi terhadap pemustaka dan paling dominan dimanfaatkan pemustaka. Oleh karenanya unjuk kerja dari para staf sirkulasi sangat memiliki pengaruh yang signifikan pada citra sebuah perpustakaan (Sulistiyo-Basuki, 1991: 257). Dalam pandangan Sutarno (2006: 93) juga mengemukakan bahwasannya jasa sirkulasi merupakan aktivitas memberikan layanan pada user untuk memesan, meminjam, serta mengembalikan koleksi untuk menyelesaikan pengadministrasinya.

Berdasar pada pendapat ahli itu, maka pemaknaan layanan sirkulasi ialah layanan yang sangat utama, dimana sangat berkaitan secara langsung berinterelasi dan berinteraksi dengan pemustaka menyangkut aktivitas layanan peminjaman, perpanjangan maupun pengembalian koleksi.

A.2. Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan aktivitas kinerja berwujud memberikan pertolongan pemustaka guna memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Bantuan yang diberikan berbentuk jawaban dari berbagai pertanyaan melalui pendayagunaan koleksi referensi. Darmono (2001: 41) mengutarakan pandangannya bahwasannya layanan referensi ialah pelayanan yang diberikan untuk berbagai koleksi khusus antara lain kamus, ensiklopedi almanak, direktori, buku tahunan serta sebagainya. Bahan pustaka referensi tak bisa untuk dibawa pulang oleh pemustaka namun bisa di baca di perpustakaan saja. Oleh karena itu, petugas referensi di tuntut mempunyai kemampuan, cakap serta keterampilan dalam melakukan analisis berbagai pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Supaya pelayanan referensi bisa telaksana secara baik dan benar, maka petugas referensi sangat penting untuk memiliki pengertian dan pemahaman terhadap fungsi referensi, diantaranya :

1. Guna melakukan untuk memilih atau menilai yakni memberikan arah pengertian agar memahami mengenai metode untuk melakukan pemilihan dan penilaian terhadap bahan pustaka referensi berkualitas memiliki bobot ilmiah agar sehingga memiliki dayaguna yang optimal.
2. Fungsi Informasi yaitu bahwabisa untuk memberi informasi pada para pengunjung yang bertanya dengan memberi jawaban atas pertanyaan serta metode penelusuran informasi secara luas namun sangat detail sesuai kebutuhan pemustaka.
3. Fungsi bimbingan yaitu setiap petugas referensi wajib untuk memberikan waktu guna melakukan tindakan membimbing pada pemustaka guna menemukan informasi yang sangat dibutuhkannya.(Sumardji, 1992: 12)

Hakekatnya layanan referensi ialah layanan yang memberikan bantuan pada pemustaka untuk memberikan jawaban atas berbagai pertanyaan yang telah diajukan oleh para pemustaka melalui penggunaan koleksi referensi. Agar jawaban-jawaban yang diberikan oleh pustakawan berkualitas dan bisa diterima dengan puas oleh pengguna, maka pustakawan sangat wajib mempunyai pengetahuan yang mumpuni, memiliki sikap terbuka, senantiasa siap membantu pengguna, berkemampuan untuk membimbing pemustaka untuk memilih dan memanfaatkan koleksi referensi.

A.3. Layanan Internet

Layanan internet ialah layanan perpustakaan yang disediakan untuk pemustaka guna mengakses internet dengan gratis, persyaratannya telah didaftar menjadi anggota yang aktif. Kotler dan Armstrong (2001: 31) menegaskan bahwa jasa internet merupakan jaringan global sangat luas serta terus mengalami perkembangan dengan menghubungkan semua user komputer di seantero dunia. Internet sebagai hasil dari teknologi informasi memberikan manfaat penting guna melakukan pengaakses informasi tanpa dibatasi ruang dan waktu. Mengingat internet memiliki banyak kelebihan antara lain; (a) internet memproses dengan cepat, (b) internet ialah merupakan jaringan global, (c) internet tak memiliki struktur maupun anarki (Pranoto, 2009).

Galibnya dengan tersedianya pelayanan internet, maka sangat bisa mendukung secara pasti pada pemustaka dalam melakukan mengakses informasi yang sang dibutuhkan, guna memenuhi kepentingan penyelesaian tugas-tugas akademik maupun untuk melaksanakan penelitian bagi para staf pengajar dan peneliti.

A.4. Pelayanan Pada Terbitan Berkala

Layanan terbitan berseri merupakan jasa pada umumnya terwujud pada kesatuan layanan perpustakaan dan sebagai bagian yang terintegral pada sisten pelayanan perpustakaan. Terbitan berseri sebagai jenis bahan pustaka yang penting dalam layanan perpustakaan.

Terbitan berseri ialah berlandaskan dari istilah periodicals yang bisa diberikan pengertian merupakan majalah, terbitan berkala, berisikan beberapa jumlah artikel telah ditulis oleh berbagai penulis, serta bisa penerbitannya dilakukan oleh instansi, yayasan, serta asosiasi sudah terbentuk susunan redaksinya yang merupakan penanggungjawab terhadap penerbitan, terbit pada waktu yang tertentu antara lain mingguan, bulanan, triwulan, dan per semester. (Lasa HS, 1990: 7). Terbitan berseri ialah terbitan yang berturut-turut, memakai nomor urut ataupun secara kronologis, ditujukan terbit pada waktu telah ditentukan (Sulistyo-Basuki, 1991: 12). Karakteristika dari terbitan berseri dan dapat untuk membedakan terhadap bahan pustaka lainnya menurut Lasa HS (1994) yaitu; (a) satu kali terbitan termuat banyak tulisan yang penulisnya banyak orang, topik serta gaya bahasa berbeda, (b). tulisan biasanya tak begitu panjang, (c) berisi tentang penyampaian berita dan peristiwa, penemuan serta berbagai ide baru yang telah dianggap sangat menarik perhatian, (d) pengelolanya adalah sekelompok orang, selanjutnya terbentuk asosiasi, organisasi serta susunan redaksi, (e) sebagai arsip ilmiah dan diketahui masyarakat, (f) terbitnya secara kontinue terus mempunyai waktu tertentu serta mempunyai frekuensi.

B. Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi Pengukuran Guna mengetahui suatu kualitas layanan sangat diperlukan adanya dimensi pengukuran. Manfaatnya untuk mengukur suatu layanan itu berkualitas atau tidak berkualitas. Parasuraman dalam Jasfar (2009: 51) menyatakan pendapatnya bahwasannya terdapat lima dimensi untuk pengukuran terhadap kualitas pelayanan yaitu; s

1. Reliability (kehandalan) ialah kemampuan dalam memberi layanan yang telah dijanjikan secara tepat serta bisa terpercaya, khususnya dalam member layanan dengan tepat waktu sesuai terhadap jadwal yang sudah ditentukan dengan tidak terjadi kekeliruan setiap kali.
2. Responsiveness (daya tanggap) ialah sebagai kehendak dari karyawan senantiasa memberikan bantuan serta layanan sangat diperlukan oleh para pelanggan.
3. Assurance (jaminan) ialah mencakup pengetahuan, kemampuan, ramah dan sopan serta bisa terpercaya guna menyirnakkan keragu-raguan konsumen serta merasakan bebas terhadap bahaya maupun resiko.
4. Empathy (empati) ialah mencakup berbagai bersikap dalam kontak personel dan perusahaan guna dapat memperoleh kephahaman terhadap kebutuhan serta

kesukaran-kesukaran konsumen, komunikasi dijalin dengan harmonis, memberikan perhatian pribadi, adanya mudahnya pada waktu melaksanakan komunikasi.

5. Tangibles (produk-produk fisik) ialah menunjukkan pada ketersediaan berbagai fasilitas fisik, perlengkapan serta sarana komunikasi dan sebagainya yang wajib terdapat pada proses pelayanan.

C. Karakteristika Layanan

Pihak penyedia layanan sangat perlu untuk mengetahui terhadap ciri-ciri yang utama dari pelayanan. Sebagaimana pendapat dari Simamora (2001: 175) yang menyatakan bahwa ciri-ciri layanan yaitu; (a). Intangibility (tak berwujud), bahwa layanan bersifat tak berwujud, dikarenakan tak dapat diidentifikasi oleh panca indra, artinya tak terlihat, tak terasakan, tak teraba, tak terdengar ataupun tak tercium sebelum terjadinya pemrosesan pada transaksi untuk pembelian. (b). Inseparability (tak bisa terpisahkan), bahwasannya jasa tak bisa terpisahkan terhadap asal muasal sumbernya, baik sumber itu berupa orang ataupun mesin, hadir maupun tak hadir, tetapi produk bersifat fisik tetap terwujud adanya. (c). Variability (selalu berubah), bahwasannya jasa sangat mudah mengalami perubahan dikarenakan jasa sangat tergantung terhadap pihak yang menyajikannya, kapanpun dan dimanapun disajikannya. (d). Perishability (daya tahan), bahwasannya layanan tak bisa untuk disimpan serta tak mempunyai daya yang bertahan lama dikarenakan memiliki sifat sangat tergantung pada fluktuasi tuntutan dan permintaan. Dengan kata lain layanan itu merupakan hasil dari waktu terdapat permintaan terhadap layanan tersebut serta sifat dari permintaan bisa untuk ditunda.

Sedangkan dalam pemikiran Jasfar (2009: 20) telah ditegaskan bahwasannya yang dinamakan dengan karakteristik jasa atau layanan ialah :

- a. Layanan bersifat tak bisa terlihat (intangibility). Layanan memiliki perbedaan dengan pengetahuan barang. Barang berwujud sebuah objek, alat ataupun benda, sedangkan layanan ialah suatu tindakan atau perbuatan, kinerja, performance ataupun usaha. Barang bisa untuk dimiliki, tetapi layanan atau jasa hanya bisa dikonsumsi, namun tak bisa untuk dimiliki.
- b. Senantiasa terdapat keterlibatannya konsumen pada proses layanan (inseparability). Keterlibatannya konsumen pada proses layanan ternyata memerlukan adanya perhatian pada usaha penyusunan perancangan fasilitas penunjang, yang mana kondisi seperti ini tak bisa ditemukan pada proses manufaktur.
- c. Layanan bersifat mudah mengalami kerusakan (perishability). Layanan sebagai komoditas yang tak bisa untuk bertahan lama. Pendayagunaan yang sangat penuh kapasitas pada layanan adalah merupakan sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen layanan dikarenakan tuntutan dan permintaan jasa sangat beragam variatifnya, sementara itu untuk membentuk persediaan layanan guna menangani fluktuasi bukanlah sebagai sebuah pilihan.
- d. Layanan bersifat berbeda-beda (variability), layanan memiliki sifat yang sangat berbeda dikarenakan secara umumnya layanan sebagai nonstandardized output, yaitu sangat banyak variatif kualitas serta jenis, sangat tergantung dari siapa, kapanpun serta dimanapun layanan itu dihasilkan.

Adapun menurut pendapat Garvin dalam Nasution (2004: 55) dengan tegas menyatakan bahwa untuk mengetahui dan memahami dimensi untuk pengukuran kualitas dari sebuah layanan ialah: (1). Kinerja (performance) yakni karakteristik operasionalisasi utama pada produk inti mencakup merek, atribut yang bisa terukur serta berbagai aspek kinerja individu sebagai anggota organisasi. (2). Ciri yang sangat istimewa tambahan yakni karakteristik sekunder. (3). Keandalan yakni suatu yang dimungkinkan relatif sangat kecil terjadi kerusakan. (4). Kesesuaian memiliki spesifikasi yakni karakteristik desain serta

operasional untuk dapat memenuhi standarisasi yang sudah ditentukan. (5). Daya tahan (durability) yakni berhubungan erat terhadap seberapa lama sebuah produk bisa untuk terus dipakai. (6). Kemampuan pelayanan, mencakup mengenai percepatan, berkompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam reparasi maupun mengatasi berbagai komplek secara memuaskan. (7). Estetika yakni daya menarik dari produk pada penginderaan. (8). Mutu yang dipersepsi yakni images serta reputasi dari produk maupun pertanggungjawaban perusahaan.

D. Faktor-faktor Bisa Berpengaruh Kualitas Pelayanan

Guna bisa mencapai terwujudnya suatu sistem pelayanan kompetitif dengan berbasiskan terhadap kepuasan pengguna, perpustakaan wajib untuk melakukan tindakan peningkatan kualitas layanannya. Beberapa faktor yang dapat sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan sebagaimana telah diungkapkan oleh Kosasih (2009: 3) yang mengutarakan bahwa: (a). Faktor kesadaran yaitu terfokuskan terhadap anggota organisasi yang melaksanakan pekerjaan, sadar terhadap kualifikasi pekerjaan, berbagai resiko yang ditanggung, konsumen yang dihadapi serta lingkup tugas terpenting dapat berpengaruh pada tingkah laku orang untuk berinteraksi terhadap orang lain. (b). Faktor aturan, yaitu berbagai aturan pada umumnya mampu untuk mengikat serta sebagai petunjuk untuk penyelesaian sebuah pekerjaan. (c). Faktor organisasi, yaitu menunjukkan bahwa organisasi pelayanan pada intinya sangat beda terhadap organisasi secara umum, kendatipun ada sedikit perbedaan pada aplikasinya dikarenakan target sasaran jasa senantiasa tertujukan pada manusia dengan memiliki watak maupun kehendak sangat multikompleks. (d). Faktor keterampilan serta kemampuan, yakni menunjukkan bahwa kualitas layanan terpengaruh sangat kuat oleh kualitas kemampuan serta keterangan individu saat memberikan layanan pada user. (e). Faktor sarana layanan, yaitu menunjukkan bahwa kualitas layanan yang sangat baik senantiasa wajib untuk ditopang berbagai sarana prasana layanan sangat memadai.

Groonross dalam Jasfar (2009: 8) telah menyatakan pendapatnya bahwa terdapat beberapa kriteria yang memiliki pengaruh sangat kuat untuk menentukan terhadap kualitas jasa antara lain;

1. Professionalism and skills, yaitu konsumen sangat menginginkan supaya penyedia layanan wajib untuk memiliki penguasaan terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi dengan profesional serta sangat trampil dalam menanganinya.
2. Attitudes and behavior, yaitu konsumen wajib untuk merasakan keyakinan bahwasannya kontak secara person melakukan layanan serta berupaya untuk membantu terhadap pemecahan permasalahan mereka melalui spontanitas serta melalui cara yang sangat istimewa.
3. Accesibility and flexibility. Yaitu konsumen merasakan bahwasannya penyedia layanan baik person, tempat keberadaan mereka, waktu jam kerja serta sistem operasional, harus melalui perancangan dan dioperasionalisasikan dengan optimal, sehingga para konsumen bisa melakukan pengaksesan secara mudah, tuntutan dan permintaan bisa disesuaikan terhadap kehendak konsumen dengan secara lebih fleksibel.
4. Reliability and tousterorthenes, yaitu konsumen harus memiliki kephahaman bahwasannya apa yang telah terjadi, mereka dapat lebihbisa percaya bahwa segala sesuatunya pada penyedia layanan, baik itu pada karyawan ataupun pada sistem untuk amanah pada perjanjian.
5. Recovery, yaitu konsumen angkat sadar bahwasannya kesalahan-kesalahan yang telah terjadi ataupun sesuatu yang tak terduga serta tak diharapkan terjadi, mereka sangat yakin bahwa penyedia layanan akan bisa menanganinya sesuai permintaan dan harapan mereka.

6. Reputation and credibility, yaitu konsumen sanga mempercayai bahwasannya operasionalisasi penyedia layanan informasi bisa untuk dipercaya serta mampu untuk memberi nilai ataupun imbalan sesuai pengorbanan yang dikeluarkannya.

Pada pokoknya optimalisasi usaha dalam peningkatan kualitas jasa terdapat berbagai faktor yang dapat berpengaruh dengan sangat kuat diantaranya; derajat kesadaran, berbagai peraturan, ketrampilan serta kemampuan, sarana prasaranan jasa serta kehandalan maupun kredibilitas. Sedangkan kualitas layanan ialah merupakan usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan user yang sesuai terhadap permintaan dan harapan user yakni melalui dimensi pengukuran kualitas layanan.

E. Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai komponen yang sangat untuk memberikan penyediaan pelayanan yang sangat berkualitas secara efisiensi serta efektivitas. Jika terjadi pelanggan yang tak merasakan puas pada suatu layanan yang telah tersedia, maka layanan itu bisa secara pasti dinamakan tak efektif serta tak efisien. Tiap perpustakaan bisa untuk menggunakan beberapa cara untuk melakukan pengukuran serta pemantauan terhadap kepuasan pengguna. Sebagaimana diutarakan oleh Kotler dalam Nasution (2004: 120) bahwa terdapat empat metode dalam pengukuran terhadap kepuasan pengguna yakni;

1. Sistem keluhan serta kritik membangun, yaitu menunjukkan bahwa perpustakaan bisa memberi peluang atau kesempatan pada user guna melakukan penyampaian berbagai saran, pendapat serta komplemen dengan memberi kotak saran ditaruh di tempat sangat strategis maupun penyediaan kartu komentar diisi user serta bisa dikembalikan kepada petugas perpustakaan.
2. Survei kepuasan pengguna, yaitu menunjukkan bahwa secara umum telah banyak dilakukan penelitian tentang pelanggan melalui penggunaan survey, bisa melewati pos, telepon ataupun wawancara. Adanya survey perpustakaan bisa diperoleh berbagai opini, pendapat, tanggapan serta umpan balik yang signifikan.
3. Ghost Shopping, yaitu metode yang mempekerjakan banyak orang guna memiliki peran pemakai serta wajib untuk menjaga identitasnya. Ghos shopping terbaik ialah mampu untuk mencatat segala yang terlihat, terasakan serta perilaku, sikap maupun tata cara petugas pada pelaksanaan tugas dan tanggungjawab. Metode ini umumnya sangat murah serta waktu pelaksanaannya sangat lentur. Hasilnya pencatatan dari Ghos Shopping wajib untuk dikoleksikan sebagai data serta dilakukan diskusi kajian untuk kepentingan evaluatif terhadap kepuasan pelanggan.
4. Analisa pelanggan yang hilang, yaitu metode yang dilaksanakan melalui teknik yakni bahwa perpustakaan harus menghubungi semua usernya yang sudah tidak menjadi anggota serta menanyakan alasan-alasan yang menyebabkannya berhenti. Sutardji (2006: 33) memberikan pengertian bahwasannya kepuasan ialah perbandingan harapan terhadap kenyataan yaitu;
 - a. Apabila harapan < kenyataan, bisa disebut sangat puas
 - b. Apabila harapan = kenyataan, bisa disebut puas
 - c. Apabila harapan > kenyataan, bisa disebut tidak puas.

F. Faktor-Faktor Sebagai Penentu Kepuasan Pengguna

Terdapat banyak faktor yang wajib dikaji dan menjadi perhatian secara serius dalam usaha untuk penentuan tingkat kepuasan pengguna. Sebagai mana yang diungkapkan oleh Sutardji (2006: 33) yang mengutarakan bahwa ; (a). Sistem layanan , yaitu sistem layanan yang diimplementasikan pada sebuah perpustakaan sangat mempengaruhi terhadap usaha untuk menciptakan kepuasan user. Guna pengaksesan informasi wajib menyediakan berbagai

alat bantu untuk penelusuran antara lain; kartu katalog, bibliografi, serta indeks. (b). Biaya, adanya layanan yang mewajibkan bayar jasa meliputi; layanan keanggotaan, layanan kesiagaan informasi, layanan fotokopi, layanan penelusuran informasi. (c). Kemudahan dalam mendapatkan informasi, yaitu sarana yang telah tersedia di perpustakaan sangat bermanfaat terhadap penemuan serta perolehan informasi, bisa memakai alat bantu menelusur ataupun secara langsung pada staf perpustakaan. (d). Pelayanan informasi, ialah seluruh telah dilayankan oleh perpustakaan, bisa memberi rasa kenyamanan dan keamanan pada para user.

Kotler dalam Lupiyoadi (2001: 158) mengemukakan pemikirannya bahwa terdapat beberapa faktor sangat berpengaruh terhadap kepuasan user yaitu; (a). Kualitas produk, yaitu menunjukkan bahwa pengguna bisa merasakan puas apabila penilaian mereka tertujukan bahwasannya produk yang digunakan memiliki kualitas tinggi. (b). Kualitas pelayanan, yaitu menunjukkan bahwa pengguna bisa merasakan puas apabila memperoleh layanan secara baik ataupun sesuai terhadap yang sangat dituntut atau diharapkan. (c). Emosional, yaitu menunjukkan bahwa pengguna bisa merasakan bangga serta memperoleh kepercayaan bahwasannya orang lain terkagum terhadapnya, apabila memakai produk ataupun jasa melalui merek tertentu yang bercenderung memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi. (d). Harga, menunjukkan bahwa produk memiliki mutu sama namun memberlakukan harga sangat murah bisa memberi nilai plus pada para usernya. (e). Biaya, yaitu bagi user yang tak perlu keluar biaya tambahan ataupun tidak menghilangkan waktu dalam memperoleh produk ataupun layanan memiliki kecenderungan sangat puas pada produk ataupun layanan tersebut.

KESIMPULAN

Jenis pelayanan perpustakaan perguruan tinggi secara umum bisa terbilang sudah baik secara parsial, serta sangat berdampak positif konstruktif terhadap pemenuhan kebutuhan informasi sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna. Perpustakaan wajib berusaha seoptimalnya untuk senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan utama agar kepuasan pengguna dapat diwujudkan. Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi bisa dinilai memuaskan apabila bisa berkemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiyar. (2017). Perilaku Informasi Dalam Perspektif Sosiologi : Suatu Kajian Dalam Sudut Pandang Voluntarism Action Of Theory. *Prosiding Seminar Nasional "Rekonstruksi Peran Perpustakaan di Era Informasi"*. Tanggal terbit: 2017/8, Jilid 1, Terbitan 1, Halaman 368-378. Malang : Program Studi Ilmu Perpustakaan Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Sastra Universitas Negeri Malang. Nomor paten DOI: 10.13140/RG.2.2.1111.75368, Nomor aplikasi: http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/09/PROSIDING_SEMNAS_PSIP_2017.pdf
- Bakhtiyar. (2017). Eksistensi Perpustakaan Dalam Sistem Pendidikan Sebagai Dampak Berbagai Perubahan Kurikulum Pendidikan Nasional Indonesia Dalam Perspektif Sosio Kultural. Sumber : *Prosiding Seminar Nasional Eksistensi Perpustakaan : Masa Silam, Era Kekinian & Masa Depan*. Tanggal terbit 2017/9, Jilid 1, Terbitan 1. Halaman 69-81. Penerbit:UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Nomor paten DOI.10.13140/RG.2.2.28310.40008, Nomor aplikasi <https://www.researchgate.net>

/publication/330712548_Eksistensi_Perpustakaan_Dalam_Sistem_Pendidikan_Sebagai_Dampak_Perubahan_Kurikulum_Pendidikan_Nasional_Indonesia_Dalam_Perspektif_Sosio_Kultural

- Bakhtiyar. (2018). Revolusi Mental Dan Pembelajaran Berbasis Perpustakaan : Peran Pustakawan Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Dalam Perspektif Sosio Kultural. Sumber: *Prosiding SLIMSCOMMEETUP 2018. Trend Perpustakaan Di Era Millenial : Open Access And Open Source Sustainability. 30 Nopember - 1 Desember 2018. Tanggal Terbit 2018/12, Jilid 1, Terbitan 1*, Penerbit: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Bakhtiyar. (2018). Perpustakaan Garda Bangsa: Koleksi Local Content Sebagai Kekuatan Utama Membangun Khasanah Peradaban Bangsa Melalui Implementasi Kebijakan Publik Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam. *Tibannndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi. Tanggal terbit: 2018/10/10, Jilid 2, Terbitan 2*. Surabaya: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar (2019). Public Service Leadership Organization : Work Motivation And Work Productivity In Library Organizations Within Organizational Behavior Perspectives. *Equilibrium Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akutansi. Terbit 2019/4/1, Jilid.1, Terbitan 15*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar. (2019). The Meaning of Social Interaction Through Social Networking as a Media Promotion Of Modern Library Information Services in The Sociological Perspective. *Tibannndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Volume 3 Nomor 2, Oktober 2019*. Surabaya: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- Bakhtiyar. (2019). Dinamika Literasi Politik Menjelang Tahun 2019 : Urgensitas Memahami Perilaku Pemilih Milenial. *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis. Tanggal Terbit: 2019/5/24, Jilid 2, Terbitan 2*, Penerbit : Program Studi Sosiologi Pendidikan Humanis Universitas Negeri Malang
- Bakhtiyar. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Perpustakaan Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Sumber: *MADANI Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Sains Informasi. Tanggal Terbit 2019/1, Jilid.17, Terbitan 1, Halaman 4-23*. Penerbit : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- Bakhtiyar. (2019). The Transformation Of The Role Of Librarian In Modern Library Information Services In The Era Of Industrial Revolution 4.0 : A View In The Perspective Of Sociology. Sumber: *Prosiding Seminar Nasional UPT Perpustakaan ISI Surakarta, Tema Strategi Kolaboratif Untuk SDM Unggul Di Era Industri 4.0. Tanggal terbit: 2019/11, Jilid 1, Terbitan 1, Halaman 36-43*. Penerbit: ISI Press Surakarta
- Basuki, Sulistyoyo. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Basuki, Sulistyoyo. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia
- Gerson, Ricahar F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pengguna*. Jakarta: PPM
- Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas.
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Kosasih, A.A. 2009. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Prima Di Perpustakaan. <http://Library.um.ac.id/index.php/artikel-pustakawan/factoryang_mempengaruhi-kualitas-layananprima-di-perpustakaan.html>
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lasa HS. (1990). *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Lasa HS. (1994). *Pengelolaan Terbitan Berkala*. Yogyakarta : Kanisius
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 2. Jakarta :Salemba Empat. 1995.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pranoto, Alvini. (2009). *Sains dan Teknologi*. Jakarta: Gramedia
- Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardji P. (1992). *Petunjuk Teknis Pembuatan/Pengetikan Kartu Katalog Di Perpustakaan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Sutardji dan Maulidyah, Sri Ismi. (2006). Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian, *Jurnal Perpustakaan Pertanian, Volume 15 Nomor 2*, Halaman 32-37
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto
- Zeithaml, Valarie A. et.al. (1990). *Delivering Sevice Quality*. New York MC. Milan