

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung

Viola De Yusa^a, Ajeng Meta Aprianscy HS^b

^{a,b}Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Bandar Lampung email viola.d.yusa@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan Penelitian- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dari nilai harapan dan kinerja yang ada di perpustakaan pada Perguruan Tinggi Swasta yang berada di wilayah Bandar Lampung.

Desain/Methodologi/Pendekatan- Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa aktif di Perguruan Tinggi Swasta. Alat analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Temuan- Berdasarkan penelitian ini, diperoleh nilai *Importance Performance Analysis* (IPA) yang harus dipertahankan kuadran A. Nilai diperoleh Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) 1,16 atau 116% sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas layanan perpustakaan untuk atribut – atribut yang diuji adalah kriteria sangat puas.

Keterbatasan Penelitian- Objek penelitian ini hanya terbatas pada Perguruan Tinggi Swasta Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya saja. Oleh karena itu hasil penelitian ini hanya dapat diimplementasikan pada mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta IIB Darmajaya saja. Sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian tidak hanya pada Perguruan Tinggi Swasta saja tetapi Perguruan Tinggi Negeri juga.

Originality/Value- Keterbaruan dari penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah variabel kepuasan dengan menggunakan metode IPA dan CSI.

Keywords: Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam sebuah perpustakaan, pelayanan yang diberikan merupakan salah satu aspek penting.

Hal ini karena layanan merupakan sebuah aspek yang langsung menyentuh perasaan dari pengguna jasa perpustakaan, dimana layanan yang diberikan merupakan hubungan langsung antara petugas dengan pemustaka. Oleh karena itu kualitas pelayanan suatu perpustakaan perguruan tinggi harus terus dijaga dan di tingkatkan untuk memenuhi kebutuhan kepuasan Mahasiswa. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan dalam baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna salah satunya adalah Mahasiswa. Untuk memenuhi kebutuhan belajar Mahasiswa perguruan tinggi swasta telah memiliki Perpustakaan buku untuk menambah wawasan ilmu terutama untuk Mahasiswa.

Perguruan tinggi swasta selalu membuat kenyamanan serta mempermudah para Mahasiswa dalam pencarian informasi buku, jurnal, skripsi ataupun karya tulis ilmiah dan mempermudah petugas perpustakaan dalam memberikan fasilitas pelayanannya seperti ketersediaan fasilitas tempat duduk, loker, buku, ruangan yang sejuk serta E-Perpustakaan dapat di akses oleh seluruh mahasiswa untuk mencari skripsi, tesis, yang ada di perpustakaan.

Perguruan Tinggi Swasta selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi Mahasiswanya, Tetapi pada kenyataannya Perpustakaan masih terdapat keluhan Mahasiswa

terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus, antara lain keluhan pelayanan dalam sirkulasi udara perpustakaan yang kurang baik seperti AC kurang dingin, fasilitas yang diberikan di perpustakaan masih banyak menggunakan sumber penerbit tahun yang lama dan kurangnya pelayanan petugas perpustakaan untuk mencari buku yang di butuhkan oleh Mahasiswa, dan barang-barang bawaan Mahasiswa kurang aman dikarenakan lokernya susah untuk dikunci. Maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa banyak mengeluh terhadap kepuasan yang diberikan oleh perpustakaan.

KAJIAN PUSTAKA/LITERATUR REVIEW

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2011), Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapan terhadap suatu produk.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Rambat Lupiyoadi (2014) salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk dan kualitas jasa untuk acuan dalam kualitas pelayanan perpustakaan adalah LibQual yang dikembangkan oleh Heath dkk dalam Nurul Hidayat, Firman, dan Gesit Thabrani (2018).

Penelitian Terdahulu

Penelitian dari Nurul Hidayat, Firman, Gesit Thabrani dengan judul Analisis peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) dengan mengintegrasikan libqual dan kano ke dalam qfd. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UNP sudah baik.

Metode Penelitian

Desain dan Sampel

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa aktif Perguruan Tinggi Swasta IIB Darmajaya di Kota Bandar Lampung. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria - kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu:

1. Observasi yang dilakukan adalah dengan meninjau langsung lokasi penelitian, yaitu di IIB Darmajaya Bandar Lampung.
2. Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari referensi buku atau literatur yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian yang mendukung dan akan dibahas.
3. Kuesioner (Angket).Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pernyataan tertulis kepada responden yang pernah mengunjungi perpustakaan IIB Darmajaya. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala *likert*

Instrumen dan Teknik Analisis

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Dalam pengujian validitas, instrument diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Instrument dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi \geq dari 95% atau $\alpha = 0,05$.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Formula Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Analisis Data

1. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*).
2. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. CSI banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil perhitungan paling banyak responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 68 orang atau sebesar 68,0%, sedangkan pria sebesar 32 orang atau sebesar 32%. Berdasarkan angkatan Mahasiswa yang paling dominan responden adalah responden dengan angkatan tahun 2015 sebanyak 34 orang (34,0%).

Hasil Analisis Data

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis*.

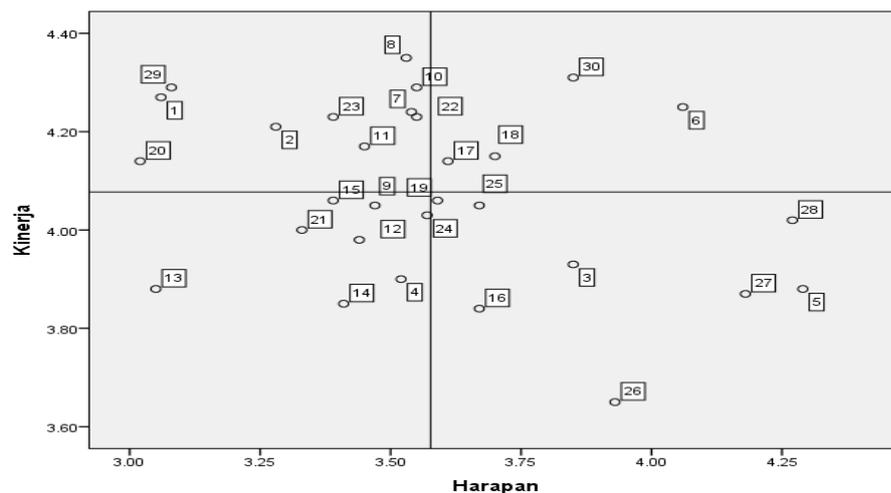
Tabel 1: Hasil Rata-Rata Nilai Keseluruhan

| No | Pernyataan | Harapan | Kinerja |
|----|------------|---------|---------|
| 1 | Tan 1 | 3,06 | 4,27 |
| 2 | Tan 2 | 3,28 | 4,21 |
| 3 | Tan 3 | 3,85 | 3,93 |
| 4 | Tan 4 | 3,52 | 3,90 |
| 5 | Rea 1 | 4,29 | 3,88 |
| 6 | Rea 2 | 4,06 | 4,25 |
| 7 | Rea 3 | 3,54 | 4,24 |
| 8 | Rea 4 | 3,53 | 4,35 |
| 9 | Res 1 | 3,47 | 4,05 |
| 10 | Res 2 | 3,55 | 4,29 |
| 11 | Res 3 | 3,45 | 4,17 |
| 12 | Res 4 | 3,44 | 3,98 |
| 13 | Ass 1 | 3,05 | 3,88 |
| 14 | Ass 2 | 3,41 | 3,85 |
| 15 | Ass 3 | 3,39 | 4,06 |
| 16 | Emp 1 | 3,67 | 3,84 |

| | | | |
|------------------------|-------|-------------|-------------|
| 17 | Emp 2 | 3,61 | 4,14 |
| 18 | Emp 3 | 3,70 | 4,15 |
| 19 | Aff 1 | 3,59 | 4,06 |
| 20 | Aff 2 | 3,02 | 4,14 |
| 21 | Aff 3 | 3,33 | 4,00 |
| 22 | Aff 4 | 3,55 | 4,23 |
| 23 | Inf 1 | 3,39 | 4,23 |
| 24 | Inf 2 | 3,57 | 4,03 |
| 25 | Inf 3 | 3,67 | 4,05 |
| 26 | Inf 4 | 3,93 | 3,65 |
| 27 | Lib 1 | 4,18 | 3,87 |
| 28 | Lib 2 | 4,27 | 4,02 |
| 29 | Lib 3 | 3,08 | 4,29 |
| 30 | Lib 4 | 3,85 | 4,31 |
| Rata-rata total | | 3,58 | 4,08 |

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 3,58 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 4,08.



Gambar 1: Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar.1 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan mahasiswa terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- Kebersihan ruangan perpustakaan baik (1)
- Tata letak ruangan rapih (2)
- Petugas perpustakaan memberikan informasi yang akurat (7)
- Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit (8)
- Petugas perpustakaan bersikap ramah dan sopan (10)
- Petugas perpustakaan mampu melayani mahasiswa dengan baik (11)
- Petugas perpustakaan melayani dengan baik mahasiswa yang ingin bertanya (20)

- h. Informasi koleksi buku-buku up to date (22)
- i. Ketersediaan koleksi buku – buku di perpustakaan memadai (23)
- j. Penerangan di ruang jajarannya koleksi mencukupi saat mahasiswa mencari dan menemukan koleksi di perpustakaan (29)

Kuadran B

Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan kartu anggota perpustakaan yang mudah (6)
- b. Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan (17)
- c. Petugas perpustakaan sabar membantu kesulitan dalam menemukan buku (18)
- d. Perpustakaan terbuka untuk aktivitas diskusi belajar (30)

Kuadran C

Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. CCTV dalam ruangan baik (4)
- b. Petugas perpustakaan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa (9)
- c. Petugas perpustakaan menjaga barang mahasiswa di loker penitipan (13)
- d. Petugas perpustakaan memberikan penjelasan layanan yang diberikan (14)
- e. Ketersediaan papan informasi di tempat strategis (15)
- f. Informasi koleksi buku-buku up to date (21)
- g. Adanya computer untuk mencari informasi (24)

Kuadran D

Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Sarana ruang perpustakaan (kursi, meja, lantai) dalam kondisi baik (3)
- b. Jam buka dan tutup perpustakaan tepat waktu (5)
- c. Petugas perpustakaan sabar melayani mahasiswa (16)
- d. Petugas perpustakaan sangat tanggap untuk membantu mahasiswa di perpustakaan (19)
- e. Adanya akses internet untuk mencari buku, tugas akhir di perpustakaan (25)
- f. Layanan fasilitas perpustakaan mudah untuk digunakan (26)
- g. Fasilitas gedung dan peralatan di perpustakaan telah memadai (27)
- h. Perpustakaan menyediakan ruang baca yang nyaman (28)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{5,80}{5} \times 100\% = 1,16$$

Tabel 2: Kriteria nilai indeks kepuasan mahasiswa

| No | Nilai Indeks | Keterangan |
|----|--------------|-------------|
| 1 | 81% - 100% | Sangat Puas |
| 2 | 66% - 80,99% | Puas |
| 3 | 51% - 65,99% | Cukup Puas |
| 4 | 35% - 50,99% | Kurang Puas |
| 5 | 0% - 34,99% | Tidak Puas |

Berdasarkan tabel kriteria nilai indeks kepuasan mahasiswa diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 116% atau 1,16. Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 1,16 berada pada *range* >100%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas.

PEMBAHASAN

Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan Kuadran A atau atribut yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung yaitu Kebersihan ruangan perpustakaan baik yang artinya masih banyak sampah ditemukan dalam ruangan perpustakaan, Tata letak ruangan rapih yang artinya masih terdapat property perpustakaan seperti buku, kursi yang tidak rapih, petugas perpustakaan memberikan informasi yang akurat yang artinya kurang pendekatan petugas mahasiswa terhadap mahasiswa dalam menyampaikan informasi yang akurat, prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit yang artinya mahasiswa dan petugas kurangnya dalam memahami keinginan mahasiswa, petugas perpustakaan bersikap ramah dan sopan yang artinya petugas perpustakaan kurang dalam ramah tamah seperti pembalian buku tidak tepat waktu, petugas perpustakaan mampu melayani mahasiswa dengan baik yang artinya kurangnya petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa seperti dalam hal bertanya sesuatu. petugas perpustakaan melayani dengan baik mahasiswa yang ingin bertanya yang artinya hanya beberapa staf yang melayani mahasiswa dengan baik dalam hal bertanya sesuatu, ketersediaan koleksi buku – buku di perpustakaan memadai yang artinya pihak perpustakaan kurang dalam ketersediaan yang ingin mahasiswa untuk pembelajaran di perkuliahan, Penerangan di ruang jajaran koleksi mencukupi saat mahasiswa mencari dan menemukan koleksi di perpustakaan yang artinya terdapat bagian bawah koleksi buku tidak mendapatkan penerangan yang baik.

Kuadran B atau menunjukan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan dan dianggap sangat penting untuk memuaskan mahasiswa yaitu pembuatan kartu anggota perpustakaan yang mudah yang artinya dalam pembuatan kartu sangat lah tidak dipersulit dalam petugas perpustakaan, petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan seperti pelayanan yang diberikan E-perpustakaan yang ada di perpustakaan tersebut, petugas perpustakaan sabar membantu kesulitan dalam menemukan buku yang artinya ada bagian petugas yang sabar dalam membantu mahasiswa dalam menemukan buku yang dicarinya, perpustakaan terbuka untuk aktivitas diskusi belajar yang artinya untuk diskusi belajar sangat baik dalam ruangan perpustakaan tersebut.

Kuadran C menunjukan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan mahasiswa yaitu CCTV dalam ruangan baik yang artinya tanpa adanya CCTV di ruangan perpustakaan tetap bisa berjalan dengan kondusif, petugas perpustakaan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa yang artinya tidak perlu seluruh mahasiswa keluhannya direspon, petugas perpustakaan menjaga barang mahasiswa di loker penitipan yang artinya tidak perlu dijaga dan diperhatikan jika ada mahasiswa yang menaruh barangnya atau mengeluarkan barang- barangnya dari loker dikarenakan sudah ada kunci loker masing – masing, petugas perpustakaan memberikan penjelasan layanan yang diberikan yang artinya dengan petunjuk di letakkan di dinding perpustakaan sudah cukup menunjukan penjelasan layanan yang ada di perpustakaan, ketersediaan papan informasi di tempat strategis yang artinya ketersediaan papan informasi dalam tempat strategis tidak perlu dilakukan, membuat ruangan menjadi penuh, Informasi koleksi buku-buku up to date yang artinya tidak perlu tiap hari buku – buku perpustakaan harus up to date, dan adanya computer untuk mencari informasi dengan adanya zaman digital tidak perlu computer untuk mencari informasi perpustakaan tersebut, melainkan mengakses lewat gadget atau laptop mahasiswa sudah cukup.

Kuadran D menunjukan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini yaitu Sarana ruang perpustakaan (kursi, meja, lantai) dalam kondisi baik yang artinya seperti meja untuk computer

yang hanya mempersempit ruangan perpustakaan, Jam buka dan tutup perpustakaan tepat waktu yang artinya jam buka dan tutup lebih awal dan lebih dari jam tutupnya, petugas perpustakaan sabar melayani mahasiswa yang artinya terdapat petugas yang sabar dalam melayani mahasiswa yang mencari buku, petugas perpustakaan sangat tanggap untuk membantu mahasiswa di perpustakaan yang artinya sangat berlebihan dalam menanggapi bantuan denda, dan registrasi mahasiswa dalam perpustakaan, Adanya akses internet untuk mencari buku, tugas akhir di perpustakaan yang artinya tidak perlu akses internet di perpustakaan untuk mencari buku ketika ada petugas yang ada di perpustakaan tersebut, layanan fasilitas perpustakaan mudah untuk digunakan seperti layanan dalam registrasi masuk perpustakaan, fasilitas gedung dan peralatan di perpustakaan telah memadai yang artinya peralatan seperti pelengkap perpustakaan koran, majalah tidak perlu berlebihan, perpustakaan menyediakan ruang baca yang nyaman yang artinya tidak perlu berlebihan dalam ruang baca yang nyaman seperti adanya computer, dan meja – meja yang tidak dipakai.

Nilai kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung. secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas, artinya kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Menurut Suyonto (dalam Titien Alaqiyah, 2018) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, seperti yang dilakukan pihak Perpustakaan IIB Darmajaya untuk selalu respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman yang menggunakan perpustakaan terutama terhadap kepuasan mahasiswa.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung yaitu Pembuatan kartu anggota perpustakaan yang mudah, petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan, petugas perpustakaan sabar membantu kesulitan dalam menemukan buku, perpustakaan terbuka untuk aktivitas diskusi belajar
2. Nilai kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas, artinya kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran yaitu diharapkan bagi perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung untuk meningkatkan Kebersihan ruangan perpustakaan baik, tata letak ruangan rapih, petugas perpustakaan memberikan informasi yang akurat, prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit, petugas perpustakaan bersikap ramah dan sopan, petugas perpustakaan mampu melayani mahasiswa dengan baik, petugas perpustakaan melayani dengan baik mahasiswa yang ingin bertanya, Informasi koleksi buku-buku *up to date*, Ketersediaan koleksi buku – buku di perpustakaan memadai, Penerangan di ruang jajar koleksi mencukupi saat mahasiswa mencari dan menemukan koleksi di perpustakaan. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan hasil penelitian indikator-indikator tersebut dirasakan kurang baik dan kurang memuaskan bagi mahasiswa. Kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung, oleh karena itu diharapkan bagi pengelola perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung dapat meningkatkan pelayanan sehingga kepuasan mahasiswa akan lebih baik di masa yang datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, Titien. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap. Pada Hotel Diamond Di Kota Samarinda. Mahasiswa Program SI Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman*. Vol 6, No. 2.
- Dewi, Shanty Kusuman., Dian Palupi Restuputri., Andri Sukami., 2015. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Firdaus, Muhamad Azis dan Diah Yudhawati. 2018. *Mengukur Kepuasan Mahasiswa Dengan IPA*. *Jurnal Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia*. Jurnal Ilmiah Inovator. <https://digilib.darmajaya.ac.id/> diakses pada tanggal 17 februari 2019
<http://repo.darmajaya.ac.id/> diakses pada tanggal 17 februari 2019
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 jilid 1). Jakarta .
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 2). Jakarta.
- Lupiyoadi Rahmad. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Selemba Empat.
- Nilasari, Eswika dan ,Istiatin., 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta.Vol. 13, No 01.
- Setiawan, Arie Yoga., Kris Suryowati., & Noeryanti. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah Dengan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Jurusan Statistika, FST, Institut SAINS & Teknologi AKPRIND Yogyakarta. Jurnal statistic industry dan komputasi. Vol. 2 No. 2.
- Siti, Elis Nurakhmi, Dini Wahyudin, Damayanty.2015. *Analisis Libqual Pada Layanan Sirkulasi Dengan Menggunakan Teknik Importance Performance Analysis (Ipa) Di Perpustakaan Universitas Islam Bandung (Unisba)*. Jurnal Kurikulum Dan Teknologi Pendidikan. Vol. 2. No.2.
- Siyamto, Yudi. 2018. *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah*. STIE-AAS Surakarta. Jurnal Informatika Upgris Vol. 4, No. 1Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 03 No. 01.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Penerbit CV alfabeta.Bandung.
- Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. 2018. *Metode Customer Satisfaction Index(CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer*. Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta. Jurnal Informatika Upgris Vol. 4, No. 1.
- Zuroidah, Ninik. 2015. *Implementasi Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik*. STAIN Kediri. Vol. 26 No 2.
- Hidayat Nurul, Firman, Gesit Thabrani. 2018. *Analisis peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan universitas negeri padang (unp) dengan Mengintegrasikan Libqual Dan Kano Ke Dalam Qfd*. Manajemen, FE, Universitas Negeri Padang, Padang. Vol. 01 No. 01.
- Nurakhmi, Elis Siti. 2015. *Analisis Libqual Pada Layanan Sirkulasi Dengan Menggunakan Teknik Importance Performance Analysis (Ipa) Di Perpustakaan Universitas Islam Bandung (Unisba)*. Universitas Islam Bandung Vol. 2 No. 1.