

PEMASARAN JASA PADA PERPUSTAKAAN UMUM
(Studi deskriptif pemasaran internal, eksternal, dan interaktif pada
pemasaran jasa di Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY)

SKRIPSI



oleh :

Setya Budi Wardana

071511623018

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan di dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Mei 2017

Yang menyatakan,



SETYA BUDI WARDANA

NIM : 071511623018

PEMASARAN JASA PADA PERPUSTAKAAN UMUM

**(Studi deskriptif pemasaran internal, eksternal, dan interaktif pada
pemasaran jasa di Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY)**

SKRIPSI

Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

oleh :

Setya Budi Wardana

071511623018

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2017

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tidak terasa dua tahun telah terlalui dengan cepat dan studi di Universitas Airlangga dapat selesai dengan baik. Banyak suka duka telah dilalui selama menjalani studi di Surabaya, dan banyak pula pihak yang hadir meramaikan hari-hari itu. Terima kasih teramat sangat kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat bertahan sampai sejauh ini walaupun dengan liku-liku yang tajam
2. Yang teramat sangat disayangi, kedua orang tua, Bpk Nano dan Ibu Yati yang tak henti-hentinya memberikan support materiil maupun formil dari awal hingga akhir
3. Satu-satunya saudara terkasih, Mba Dika (dan suami) yang walaupun tidak banyak membantu namun tetap menjadi bagian hidup yang penting hehe
4. Sahabat-sahabat tercinta dan terkasih di Yogyakarta : Bodreks famz dan gang gong lainnya (yang tak bisa disebut namanya satu-satu) yang senantiasa mensupportku dari kejauhan :) I love you to da moon and back
5. Teman satu jurusan lulusan UGM, Visa Febrya a.k.a Pek Visa yang senantiasa menjadi teman berjuang mengejar mimpi dan berkeluh kesah akan kenyataan di Soerabaja yang manis kecut pahit ini. Akhirnya semua ini berakhir dan bersiap menuju tantangan selanjutnya.
6. Teman-teman seangkatan di Departemen Informasi dan Perpustakaan AJ 2K15 yang awesome dan mampu bertahan hingga akhir, kalian luar biasa : Ajeng Alfani, Avia Prima, Vanesia Aurora, Khalida Azrin, Siska Apriliana, Adhi Kurniawan, Fahmi Akbar, Muarifah Ahyat, Mb Amel, Mb Nanik, Mb Erna, Latifa Tika, Lutfi Hakim, Aretha Pradipta, Choirun Nisa, Gilang Pratama, Ahzam Zami, Dewi Puspita, Tira Puteri, Bimo Paribuana
7. Dosen-dosen Departemen Informasi dan Perpustakaan yang telah mebagi ilmunya tanpa pamrih
8. Umi dan Abah sebagai pemilik kos yang selalu kepo, terima kasih untuk kekepoan dan curhatannya selama 2 tahun belakangan
9. Teman-teman Airlangga Choir, yang sempat kubernaung tidak begitu lama
10. Sembilan orang seperjuangan semasa KKN BBM 55 di Kel. Bulak :D
11. Segenap teman di/dari dunia nyata maupun maya yang turut meramaikan hari-hariku di Soerabaja (yang tak bisa disebut satu-satu), berkat kalian pula ku mampu bertahan hingga akhir :D

Again and again, terima kasih atas cinta dan kasih teramat besar yang telah dicurahkan dan dibagikan sehingga Dana mendapatkan semangat dan kenangan indah yang begitu banyak terutama di SOERABAJA ini

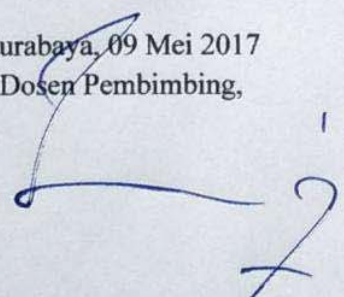
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

PEMASARAN JASA PADA PERPUSTAKAAN UMUM

**(Studi deskriptif pemasaran internal, eksternal, dan interaktif pada
pemasaran jasa di Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY)**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 09 Mei 2017
Dosen Pembimbing,



Drs. Koko Srimulvo, M.Si
NIP. 196602281990021001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

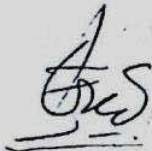
Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga
Surabaya

Pada hari : Jumat
Tanggal : 26 Mei 2017
Pukul : 07.30 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji,



Dra. Endang Gunarti, M.I.Kom
NIP. 196405301990022001

Anggota I



Helmi Prasetyo Y, S.Sos, M.KP
NIP. 197503262003121001

Anggota II



Drs. Koko Srimulyo, M.Si
NIP. 196602281992021001

INTISARI

Pemasaran jasa dilakukan oleh setiap organisasi yang mempunyai produk jasa, salah satunya adalah perpustakaan. Pemasaran jasa secara menyeluruh dilakukan melalui pemasaran internal yang merupakan pemasaran dari pihak manajemen perpustakaan kepada pegawainya, pemasaran eksternal yang merupakan pemasaran dari perpustakaan kepada pengguna, dan pemasaran interaktif yang merupakan interaksi antara pegawai dan pengguna perpustakaan. Baik atau tidaknya pemasaran jasa yang dilakukan oleh perpustakaan dapat dilihat melalui implementasi pemasaran jasa pada perpustakaan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pemasaran internal, eksternal, dan interaktif pada pemasaran jasa di Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan pengambilan data melalui kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah kelompok pegawai dan pengguna perpustakaan, ditambah dengan informasi dari wawancara mendalam dengan pihak manajemen. Metode penarikan sampel untuk populasi pengguna menggunakan *probability sampling* dengan teknik *systematic sampling*, sementara seluruh anggota populasi pegawai dijadikan sebagai sampel.

Hasil secara keseluruhan dari penelitian ini adalah tanggapan pegawai mengenai pemasaran internal dengan kategori baik, tanggapan dari pengguna mengenai pemasaran eksternal dengan kategori baik, serta tanggapan pegawai dan pengguna mengenai pemasaran interaktif pada pemasaran jasa yang dilakukan oleh perpustakaan dengan kategori baik pula. Dengan demikian, Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY telah mengimplementasikan pemasaran jasa secara menyeluruh dengan baik.

Kata kunci : Pemasaran jasa, pemasaran internal, pemasaran eksternal, pemasaran interaktif, perpustakaan

ABSTRACT

Marketing services performed by each organization who has a product of services, including the library. A comprehensive marketing services is done through internal marketing which is the marketing of the management of library to its employees, the external marketing that done by the library to their user, and the marketing interactive which is the interaction between employees and library users. The quality of marketing services performed by the library can be seen by the implementation of marketing services at the library.

This research was conducted in order to determine of internal marketing, external marketing, and marketing interactive in the marketing services at Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY. This research uses descriptive quantitative approach, by collecting data through questionnaires. Respondents of this research is a group of employees and library users, plus an information from in-depth interviews with management. Sampling method for user population uses probability sampling with systematic sampling technique, and all members of the employee population used as a sample.

Results as common from this research is the response of employees on internal marketing in good categories, the response from users regarding external marketing in a good categories, as well as the response of employees and users of the marketing interactive in the marketing services performed by the library with a good category. It can be conclude that Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD has implemented the comprehensive marketing services in a good way.

Keywords: Marketing services, internal marketing, external marketing, marketing interactive, library

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan mengambil topik "Implementasi Pemasaran Jasa Pada Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Implementasi Pemasaran Internal, Eksternal, dan Interaktif pada Pemasaran Jasa di Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY)" dengan tujuan untuk melengkapi syarat menempuh ujian akhir pada Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah melakukan pengamatan dan partisipasi langsung dalam Praktik Kerja Lapangan di KPP bersangkutan. Disamping itu, penulis juga telah menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Rahma Sugihartati., M.Si, selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan hingga akhirnya dapat menyusun skripsi.
2. Drs. Koko Srimulyo, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing skripsi yang senantiasa mendukung dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi
3. Monika Nur Lastiyani, MM, selaku Kepala Perpustakaan Grhatama Pustaka dan bertindak sebagai pihak manajemen yang telah bersedia menjadi informan untuk memberikan informasi mendalam terkait penelitian hingga penyusunan skripsi
4. Meiranti Nurani, MM, selaku Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY yang telah memperkenankan jalannya

penelitian di Perpustakaan Grhatama dari awal hingga penyusunan skripsi

5. Gandes Yuningtyas, A.Md, dan Inggit Purwandari selaku staf seksi pelayanan Perpustakaan Grhatama Pustaka yang banyak membantu memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Grhatama Pustaka
6. Seluruh pegawai Perpustakaan Grhatama Pustaka dan pengunjung yang terpilih sebagai sample yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini

Penulis berharap skripsi dengan judul "Implementasi Pemasaran Jasa pada Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Implementasi Pemasaran Internal, Eksternal, dan Interaktif pada Pemasaran Jasa di Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY)" ini dapat berkontribusi positif bagi seluruh pihak. Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan di dalam penulisan skripsi ini. Dari sinilah, diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan penyusunan skripsi dimasa yang akan datang. Tak lupa penulis mengucapkan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Surabaya, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman pernyataan tidak melakukan plagiat	ii
Halaman Judul Dalam	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persetujuan	v
Halaman Pengesahan	vi
Intisari	vii
Abstract	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-6
1.3 Tujuan Penelitian	I-6
1.4 Manfaat Penelitian	I-7
1.5 Tinjauan Pustaka	I-7
1.5.1 Pemasaran	I-7
1.5.2 Strategi Pemasaran	I-9
1.5.3 Pemasaran Jasa	I-9
1.5.4 Pemasaran Internal	I-11
1.5.5 Pemasaran Eksternal	I-18
1.5.6 Pemasaran Interaktif	I-25
1.6 Definisi Konseptual	I-27
1.7 Definisi Operasional	I-31
1.8 Metodologi Penelitian	I-35
1.8.1 Pendekatan Penelitian	I-35
1.8.2 Lokasi Penelitian	I-35
1.8.3 Populasi dan Teknik Pengambilan sampel	I-36
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	I-40
1.8.5 Teknik Pengolahan Data	I-40
1.8.6 Teknik Analisis Data	I-43

BAB II GAMBARAN UMUM

II.1 Sejarah Perpustakaan Grhatama Pustaka	II-1
II.2 Lokasi Perpustakaan Grhatama Pustaka	II-2
II.3 Visi, misi, dan tujuan	II-2
II.3.1 Visi perpustakaan	II-2
II.3.2 Misi perpustakaan	II-2
II.3.3 Tujuan perpustakaan	II-3
II.4 Struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan	II-3
II.5 Jam operasi layanan perpustakaan	II-7

II.6 Ketenagakerjaan perpustakaan	II-7
II.7 Produk Perpustakaan Grhatama Pustaka	II-10
II.7.1 Layanan perpustakaan	II-10
II.7.2 Fasilitas perpustakaan	II-11
II.7.3 Prosedur pelayanan perpustakaan	II-11
II.8 Saluran promosi perpustakaan	II-12

BAB III TEMUAN DATA

III.1 Pemasaran Internal	III-1
III.1.1 Karakteristik Pegawai Perpustakaan	III-2
III.1.1.1 Jenis kelamin pegawai	III-2
III.1.1.2 Tingkat pendidikan pegawai	III-2
III.1.1.3 Lama bekerja di perpustakaan	III-3
III.1.1.4 Posisi/ jabatan saat ini	III-3
III.1.1.5 Lama menduduki posisi	III-4
III.1.2 Dimensi Pemasaran Internal	III-4
III.1.2.1 Tools	III-5
III.1.2.2 Policies and Procedures	III-9
III.1.2.3 Teamwork	III-13
III.1.2.4 Management Support	III-17
III.1.2.5 Goal Alignment	III-20
III.1.2.6 Effective Training	III-23
III.1.2.7 Communication	III-28
III.1.2.8 Reward and Recognition	III-32
III.2 Pemasaran Eksternal	III-35
III.2.1 Karakteristik Pengguna Perpustakaan	III-35
III.2.1.1 Jenis Kelamin Pengguna Perpustakaan	III-35
III.2.1.2 Tingkat pendidikan pengguna perpustakaan	III-36
III.2.1.3 Pekerjaan pengguna perpustakaan	III-36
III.2.1.4 Kegiatan sering dilakukan pengguna	III-37
III.2.2 Dimensi Pemasaran Eksternal	III-38
III.2.2.1 Product	III-38
III.2.2.2 Price	III-47
III.2.2.3 Place	III-51
III.2.2.4 Promotion	III-56
III.2.2.5 People	III-61
III.2.2.6 Proccess	III-63
III.2.2.7 Physical Evidence	III-67
III.3 Pemasaran Interaktif	III-73
III.3.1 Responsiveness	III-74
III.3.2 Assurance	III-80
III.3.3 Emphaty	III-84

BAB IV INTERPRETASI TEORITIK

IV.1 Pemasaran internal	IV-1
IV.1.1 Tools	IV-2

IV.1.2 Policies and Procedures	IV-4
IV.1.3 Teamwork	IV-7
IV.1.4 Management Support	IV-9
IV.1.5 Goal Alignment	IV-12
IV.1.6 Effective Training	IV-14
IV.1.7 Communication	IV-17
IV.1.8 Reward and Recognition	IV-20
IV.2 Pemasaran eksternal	IV-23
IV.2.1 Product	IV-24
IV.2.2 Price	IV-26
IV.2.3 Place	IV-29
IV.2.4 Promotion	IV-32
IV.2.5 People	IV-34
IV.2.6 Proccess	IV-36
IV.2.7 Physical Evidence	IV-38
IV.3 Pemasaran interaktif	IV-40
III.3.1 Responsiveness	IV-40
III.3.2 Assurance	IV-42
III.3.3 Emphaty	IV-44
 BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-4
Daftar Pustaka	xv
Lampiran	xvi

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kode jenis kelamin responden	I-39
Tabel I.2 Kode pendidikan terakhir responden	I-39
Tabel I.3 Kode lama bekerja di perpustakaan dan menduduki posisi	I-39
Tabel I.4 Kode posisi/ jabatan pegawai	I-40
Tabel I.5 Kode pekerjaan pengguna perpustakaan	I-40
Tabel I.6 Kode kegiatan sering dilakukan pengguna	I-40
Tabel I.7 Interval kategori nilai	I-42
Tabel 2.1 Daftar pegawai perpustakaan berstatus PNS	II-8
Tabel 3.1 Jenis kelamin pegawai	III-2
Tabel 3.2 Tingkat pendidikan pegawai	III-2
Tabel 3.3 Lama bekerja di perpustakaan	III-3
Tabel 3.4 Posisi/ jabatan pegawai saat ini	III-4
Tabel 3.5 Lama menduduki posisi pekerjaan	III-4
Tabel 3.6 Sarana teknologi menunjang kinerja pegawai	III-5
Tabel 3.7 Pakaian seragam bagi pegawai	III-5
Tabel 3.8 Ruang kerja bagi pegawai	III-6
Tabel 3.9 Atribut untuk identitas	III-6
Tabel 3.10 Identitas organisasi bernilai bagi pegawai	III-7
Tabel 3.11 Tersedia alat komunikasi yang dapat diandalkan	III-7
Tabel 3.12 Teknologi meningkatkan kinerja pegawai	III-8
Tabel 3.13 Penilaian terhadap dimensi tools	III-8
Tabel 3.14 Terdapat rincian kerja/jobdes	III-9
Tabel 3.15 Terdapat prosedur keselamatan kerja	III-10
Tabel 3.16 Kontrol rutin pihak manajemen	III-10
Tabel 3.17 Penyampaian aspirasi pegawai	III-11
Tabel 3.18 Pelibatan pegawai dalam merumuskan kebijakan	III-12
Tabel 3.19 Pegawai mampu mengambil keputusan	III-12
Tabel 3.20 Penilaian terhadap dimensi policies and procedures	III-13
Tabel 3.21 Hubungan baik antar personal	III-13
Tabel 3.22 Hubungan baik antar bagian	III-14
Tabel 3.23 Solidaritas tinggi antar pegawai	III-15
Tabel 3.24 Knowledge sharing antar pegawai	III-15
Tabel 3.25 Adanya acara rutin internal pegawai	III-16
Tabel 3.26 Acara internal efektif meningkatkan solidaritas	III-16
Tabel 3.27 Penilaian terhadap dimensi teamwork	III-17
Tabel 3.28 Terdapat dukungan moril bagi pegawai	III-18
Tabel 3.29 Perhatian terhadap pegawai yang tinggi	III-18

Tabel 3.30	Perlakuan sama terhadap semua pegawai	III-19
Tabel 3.31	Pemberian solusi terkait permasalahan tugas	III-19
Tabel 3.32	Penilaian terhadap dimensi management support	III-20
Tabel 3.33	Pemahaman visi, misi, tujuan, dan sasaran	III-20
Tabel 3.34	Berusaha mencari tahu visi, misi, tujuan	III-21
Tabel 3.35	Pengimplementasian visi misi	III-21
Tabel 3.36	Sasaran kerja sesuai dengan visi dan misi	III-22
Tabel 3.37	Penilaian terhadap dimensi goal alignment	III-22
Tabel 3.38	Adanya pelatihan bagi pegawai	III-23
Tabel 3.39	Pelatihan meningkatkan produktivitas pegawai	III-24
Tabel 3.40	Pelatihan bervariasi dan bermacam-macam	III-24
Tabel 3.41	Antusiasme berpartisipasi tinggi	III-25
Tabel 3.42	Pegawai berkesempatan sama mengikuti pelatihan	III-26
Tabel 3.43	Pelatihan mengakomodasi kebutuhan pegawai	III-26
Tabel 3.44	Pelatihan mempunyai kualitas yang baik	III-27
Tabel 3.45	Penilaian terhadap dimensi effective training	III-27
Tabel 3.46	Adanya komunikasi dari atasan kepada staff	III-28
Tabel 3.47	Adanya komunikasi antar sesama pegawai	III-29
Tabel 3.48	Komunikasi atasan ke staff berjalan baik	III-29
Tabel 3.49	Komunikasi sesama pegawai baik dan lancar	III-30
Tabel 3.50	Tidak adanya batasan komunikasi	III-30
Tabel 3.51	Penilaian terhadap dimensi communication	III-31
Tabel 3.52	Mengumumkan nama pegawai berprestasi	III-32
Tabel 3.53	Ucapan selamat kepada pegawai berprestasi	III-32
Tabel 3.54	Penghargaan terhadap pegawai berprestasi	III-33
Tabel 3.55	Kompensasi materiil bagi prestasi pegawai	III-33
Tabel 3.56	Penilaian terhadap dimensi reward and recognition	III-33
Tabel 3.57	Jenis kelamin pengguna	III-35
Tabel 3.58	Tingkat pendidikan pengguna	III-35
Tabel 3.59	Pekerjaan pengguna perpustakaan	III-36
Tabel 3.60	Kegiatan yang sering dilakukan pengguna perpustakaan	III-37
Tabel 3.61	Pengetahuan pengguna terhadap layanan perpustakaan	III-37
Tabel 3.62	Pengetahuan pengguna terhadap fasilitas perpustakaan	III-39
Tabel 3.63	Keterpakaian layanan perpustakaan	III-40
Tabel 3.64	Keterpakaian fasilitas perpustakaan	III-41
Tabel 3.65	Layanan perpustakaan sudah lengkap	III-43
Tabel 3.66	Fasilitas perpustakaan sudah lengkap	III-43
Tabel 3.67	Produk perpustakaan sudah sesuai	III-44
Tabel 3.68	Produk perpustakaan mengakomodasi kebutuhan	III-44
Tabel 3.69	Pelayanan mudah dan cepat	III-45

Tabel 3.70 Tersedia layanan konsultasi pengguna	III-45
Tabel 3.71 Penilaian terhadap dimensi product	III-46
Tabel 3.72 Penerapan denda keterlambatan	III-46
Tabel 3.73 Denda keterlambatan sudah sesuai	III-47
Tabel 3.74 Penerapan tarif bebas pustaka	III-47
Tabel 3.75 Tarif bebas pustaka sudah sesuai	III-48
Tabel 3.76 Tarif yang dibebankan cukup bersaing	III-49
Tabel 3.77 Penilaian terhadap dimensi price	III-49
Tabel 3.78 Desain/ arsitektur gedung bagus	III-50
Tabel 3.79 Gedung perpustakaan mengakomodasi kebutuhan	III-50
Tabel 3.80 Ruangan di perpustakaan cukup nyaman	III-51
Tabel 3.81 Letak gedung strategis	III-51
Tabel 3.82 Akses lokasi dapat dengan transportasi umum	III-52
Tabel 3.83 Tersedia lokasi parkir untuk pengguna	III-52
Tabel 3.84 Kapasitas parkir cukup memadai	III-53
Tabel 3.85 Jarak gedung dengan lokasi parkir tak terlalu jauh	III-54
Tabel 3.86 Lokasi perpustakaan representatif	III-54
Tabel 3.87 Penilaian terhadap dimensi place	III-54
Tabel 3.88 Iklan perpustakaan cukup efektif	III-55
Tabel 3.89 Pengguna mengetahui dari publikasi artikel	III-56
Tabel 3.90 Promosi perpustakaan melalui workshop	III-56
Tabel 3.91 Atas rekomendasi rekan	III-57
Tabel 3.92 Pengguna mengetahui melalui website	III-58
Tabel 3.93 Saluran promosi melalui sosial media	III-58
Tabel 3.94 Penilaian terhadap dimensi promotion	III-59
Tabel 3.95 Jumlah pegawai sudah cukup	III-60
Tabel 3.96 Pegawai menguasai informasi terkait tugasnya	III-60
Tabel 3.97 Pegawai berpakaian/ berseragam dengan rapi	III-61
Tabel 3.98 Pegawai menguasai dan dapat memanfaatkan IT	III-61
Tabel 3.99 Penilaian terhadap dimensi people	III-62
Tabel 3.100 Proses sirkulasi mudah dan cepat	III-62
Tabel 3.101 Waktu peminjaman koleksi sudah sesuai	III-63
Tabel 3.102 Jam buka/ tutup sudah sesuai	III-63
Tabel 3.103 Proses layanan administrasi mudah	III-64
Tabel 3.104 Proses mengurus bebas pustaka tidak menyulitkan	III-64
Tabel 3.105 Sanksi administrasi (denda) tidak memberatkan	III-65
Tabel 3.106 Penilaian terhadap dimensi process	III-65
Tabel 3.107 Bentuk gedung dan corak warna sesuai	III-66
Tabel 3.108 Pencahayaan ruangan sudah memadai	III-67
Tabel 3.109 Desain tata ruang bagus dan menarik	III-67

Tabel 3.110	Edutainment sudah berjalan baik	III-67
Tabel 3.111	Sarana dan pra sarana sudah lengkap	III-68
Tabel 3.112	Jumlah toilet sudah cukup	III-69
Tabel 3.113	Sirkulasi udara setiap ruangan sudah baik	III-69
Tabel 3.114	Kebersihan geung dan lingkungan terjaga	III-70
Tabel 3.115	Petunjuk/ simbol mudah dipahami pengguna	III-70
Tabel 3.116	Penilaian terhadap dimensi physical evidence	III-71
Tabel 3.117	Kesiapan pegawai membantu pengguna	III-72
Tabel 3.118	Sudut pandang pengguna tentang kesiapan pegawai	III-72
Tabel 3.119	Kesigapan pegawai membanu pengguna	III-73
Tabel 3.120	Sudut pandang pengguna terkait kesigapan pegawai	III-73
Tabel 3.121	Mengalami kesulitan menjelaskan pada pengguna	III-74
Tabel 3.122	Pandangan pengguna terhadap pegawai	III-75
Tabel 3.123	Pegawai menjawab pertanyaan dengan baik	III-75
Tabel 3.124	Memberikan solusi atas masalah pengguna	III-76
Tabel 3.125	Pegawai dapat solutif	III-76
Tabel 3.126	Pegawai melayani dengan cepat	III-77
Tabel 3.127	Penilaian terhadap dimensi responsiveness pegawai	III-77
Tabel 3.128	Tanggapan pengguna terhadap responsiveness pegawai	III-78
Tabel 3.129	Membangun komunikasi dengan pengguna	III-79
Tabel 3.130	Pegawai mampu membangun komunikasi	III-79
Tabel 3.131	Bersikap baik dan ramah terhadap pengguna	III-80
Tabel 3.132	Pegawai baik dan ramah dalam melayani	III-80
Tabel 3.133	Mengimplementasikan 5S kepada pengguna	III-81
Tabel 3.134	Pegawai dapat mengimplementasikan 5S	III-81
Tabel 3.135	Penilaian terhadap dimensi assurance pegawai	III-82
Tabel 3.136	Penilaian pengguna terhadap assurance pegawai	III-82
Tabel 3.137	Menawarkan bantuan kepada pengguna	III-83
Tabel 3.138	Pegawai menawarkan bantuan	III-83
Tabel 3.139	Memberikan kemudahan bagi pengguna	III-84
Tabel 3.140	Pegawai memberikan kemudahan layanan	III-84
Tabel 3.141	Memberikan layanan terbaik kepada pengguna	III-85
Tabel 3.142	Pegawai berusaha memberi layanan maksimal	III-85
Tabel 3.143	Peniaian terhadap dimensi emphaty pegawai	III-86
Tabel 3.144	Penilaian emphaty pegawai menurut pegguna	III-87