

### **Abstract**

As of development of information technologies and communication more advanced , it makes institutions library compete to improve the quality of services that institutions libraries are not outdated and remain able to fulfill information in the era of the community digital .One of innovation utilization of information technology and communication that done by the library is self-service , where self-service on the services circulation a library consisting of opac , Self service , extra online and other. Self service as one of self-service here useful to ease users in transact lending independently .In this study , researchers want to know and described the decision-making process in choosing services mandiri in the library unair .The decision-making process put forward by kotler 1999. The introduction of a problem , search information , the decision makers , in the aftermath of the purchase .This research using quantitative research method which is descriptive .The population in this research comes from customers library that never used self service with the total sample as many as 100 people .The withdrawal of the sample used in this research which is purposive of sampling , whereby the withdrawal of this method uses a sample taken by setting criteria and consideration earlier .The collection of data in this research using a questionnaire , interview , and documents .This research result indicates that customers before the decision will determine through preference , after that customers via phase by phase the decision-making process in self service.

Keywords: self-service, decision making, unair's library

## Abstrak

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju, hal tersebut membuat lembaga perpustakaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan agar lembaga perpustakaan tidak ketinggalan jaman dan tetap mampu memenuhi kebutuhan informasi di era masyarakat digital. Salah satu inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh perpustakaan adalah Layanan mandiri (*self-service*), dimana *self-service* pada layanan sirkulasi perpustakaan terdiri dari OPAC, peminjaman mandiri, perpanjangan online dan lain. Layanan mandiri sebagai salah satu *self-service* disini berguna untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi peminjaman secara mandiri. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan menggambarkan proses pengambilan keputusan dalam memilih layanan mandiri di perpustakaan unair. Proses pengambilan keputusan yang dikemukakan oleh Kotler 1999. pengenalan masalah, pencarian informasi, pengambil keputusan, pasca pembelian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berasal dari pelanggan perpustakaan yang pernah menggunakan layanan mandiri dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu purposive sampling, dimana metode penarikan ini menggunakan sampel yang diambil dengan menetapkan kriteria dan pertimbangan sebelumnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan sebelum menentukan keputusan akan melalui preferensi, setelah itu pelanggan melalui tahap demi tahap proses pengambilan keputusan dalam peminjaman mandiri.

Kata Kunci : layanan mandiri, Pengambilan keputusan, perpustakaan unair.