

**PENGARUH KREDIBILITAS PUSTAKAWAN PADA LAYANAN
REFERENSI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT**

Oleh: Amin Saleh
Universitas Muhammadiyah Mataram
Email : amin.fikom@yahoo.co.id

Abstract

Research on "The Effect of Credibility of librarian in Reference Services on user Satisfaction in the Library and Archives of Province of West Nusa Tenggara Barat". The research objective was to determine the effect of credibility of librarian (variable X) on the satisfaction user (variable Y) on the service reference in the Library and Archives of Province of West Nusa Tenggara Barat. The perceived credibility influential aspect includes Competency, Attitude, Goals, personality and dynamics affecting librarians user Satisfaction with aspects of Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy, and physical manifestation. The study population was user which came in March 2013 at a sampling technique Probability Sampling (Stratified Proportionate Random Sampling). Research methods that are used are exploratory survey method of data collection techniques of observation, interviews, literature study and questionnaire. Based on the results of the study the majority of respondents agreed with the credibility to influence user satisfaction. While the partial test shows a small portion of respondents agreed to the competence and attitude of librarians, then for the purpose and the dynamics personality most respondents agreed. So in general credibility affects satisfaction but partially demonstrate competence and attitude has no direct effect. But the goal, personality and dynamics directly influence user satisfaction.

Keywords: Credibility of librarians, user satisfaction

Abstrak

Penelitian tentang "Pengaruh Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat". Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kredibilitas pustakawan (variabel X) terhadap kepuasan pemustaka (variabel Y) pada layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun aspek kredibilitas yang dipandang berpengaruh meliputi Kompetensi, Sikap, Tujuan, Keperibadian dan Dinamika pustakawan yang mempengaruhi Kepuasan pemustaka dengan aspek Keandalan, Responsiveness, Keyakinan, Empati, dan Wujud fisik. Populasi penelitian adalah pemustaka yang datang pada bulan Maret 2013 dengan teknik sampling Probability Sampling (Proportionate Stratified

RandomSampling). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei eksploratif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, studi pustaka dan kusioner. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pengaruh kredibilitas terhadap kepuasan pemustaka. Sementara dengan uji parsial menunjukkan sebagian kecil responden menyatakan setuju terhadap kompetensi dan sikap pustakawan, kemudian untuk tujuan, keperibadian dan dinamika sebagian besar responden menyatakan setuju. Sehingga secara umum kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan tapi secara parsial menunjukkan kompetensi dan sikap tidak berpengaruh langsung. Namun tujuan, keperibadian dan dinamika berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemustaka.

Kata kunci: Kredibilitas pustakawan, kepuasan pemustaka

A. PENDAHULUAN

Komunikasi yang tepat bukan hanya komunikasi yang melibatkan komunikator dan komunikan sebagai pemberi dan penerima pesan, namun juga bagaimana seorang komunikan dapat menafsirkan pesan yang disampaikan oleh komunikator serta bagaimana seorang komunikator dapat menyampaikan pesan yang dimengerti oleh komunikan. Menurut Thomas (Mulyana, 2007:4) komunikasi bertujuan untuk menyatakan dan mendukung identitas diri untuk membangun kontak social.

Artinya komunikasi mendorong setiap idividu meraih sukses dan

merebut pelabelan yang dipercaya seluas-luasnya dengan menutupi jurang yang terbentang. Contohnya komunikasi antara pihak pengelola informasi dengan masyarakat sebagai publiknya yang di sebut dalam istilah perpustakaan pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dan pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan.

Selanjutnya dipandang dari sudut komunikasi pustakawan diharuskan membina hubungan yang lebih baik dengan pemustaka. Hal ini mengingat maraknya perkembangan media dan ragam jenis layanan informasi yang bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik

supaya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sementara perpustakaan merupakan tempat penyimpanan bahan pustaka untuk digunakan oleh masyarakat. Pada saat ini persebaran informasi semakin ketat, hal ini disebabkan oleh adanya produk lembaga informasi dan produk digital yang ditawarkan dalam bentuk format yang langsung menyentuh pada kebutuhan masyarakat. Contohnya internet.

Layanan perpustakaan dapat dikatakan mampu bertahan dalam persaingan apabila memiliki kepercayaan dari masyarakat, jika masyarakat (pemustaka) kehilangan kepercayaan maka usaha untuk memberdayakan perpustakaan bagi pemenuhan kepentingan masyarakat tidak akan bertahan hidup atau berlangsung lama, artinya perpustakaan akan ditinggalkan oleh pemustakanya.

Dengan demikian penting bagi sebuah layanan perpustakaan untuk membina hubungan baik yang

dinamis dan harmonis kepada para pemustaka serta mengoptimalkan komunikasi yang efektif dengan cara memberdayakan layanan referensi yang ditangani oleh pustakawan. Sehingga layanan referensi dapat menjadi jembatan untuk mempererat hubungan dengan pihak pemustaka (publik atau pemustaka). Layanan ini dimaksudkan sebagai unit layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang memberikan jawaban langsung baik berupa koleksi maupun jawaban definitive.

Sutarno NS (2008:114) memberikan penjelasan terhadap layanan referensi “referensi dari kata “*reference*” dalam bahasa inggri yang berasal dari kata kerja “*to refer*” yang artinya menunjuk kepada. Buku-buku referensi memberikan keterangan-keterangan tentang topic, arti kata atau istilah, alamat, tempat, dan lain-lain keterangan sesuai dengan sifat masing-masing buku referensi misalnya kamus, ensiklopedia, atlas, biografi, bibliografi, almanac buku

alamat (direktori), dalam bentuk elektronik dan lain-lain.

Layanan referensi adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh pemustaka selama berlangsungnya kontak komunikasi dengan jasa layanan referensi yang ada di BAPUSIPDA Prov. NTB. Kemudian pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat menyentuh sasaran, dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pemustaka.

Perpustakaan dalam melaksanakan layanan referensi tentunya harus memiliki pustakawan yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan intelektual, terutama dalam menunjukkan pengakuan pemustaka terhadap kredibilitas yang melekat pada diri pustakawan. Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak (Cangara, 2007:91)..

Menurut hasil prasarvei, berbagai macam cara yang dilakukan pustakawan untuk mengetahui dan memenuhi tingkat kepuasan pemustaka. Contohnya melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, menempatkan kotak saran di gang atau tempat yang strategis, memberikan kartu komentar pada pemustaka yang sudah menggunakan jasa layanan referensi dan juga perpustakaan menempatkan staf untuk menangani keluhan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Sementara menurut hasil penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh bagian layanan dan otomasi perpustakaan diperoleh hasil sebesar 74,20. Artinya sebagian besar masyarakat menyatakan layanan perpustakaan telah baik terutama dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka dalam menerima layana perpustakaan. Dengan

demikian maka dipandang perpustakaan telah mampu mewujudkan layanan perpustakaan. Sementara dilihat secara lebih spesifik maka perlu untuk memandang dari sisi pengaruh kredibilitas pustakawan.

Untuk memahami lebih cermat terhadap pengaruh kredibilitas maka perlu untuk diadakan peninjauan dari tingkat kepuasan pemustaka, sementara yang dimaksudkan dengan kepuasan menurut Kotler (1999:3) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan akan dirasakan oleh pemustaka setelah mengetahui fungsi dan atau manfaat dari perbedaan antara perbuatan yang dilakukan dengan harapan yang diinginkan dan atau yang diterima pemustaka.

Sehingga dengan demikian dipandang perlu untuk memperhatikan unsur-unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Supaya dalam pelaksanaan layanan perpustakaan

sesuai dengan sasaran yang dikehendaki menurut visi dan misi perpustakaan

Salah satu keuntungan menelaah tentang kredibilitas adalah supaya dapat menciptakan komunikasi yang diharapkan pemustaka sekaligus juga akan berdampak pada hubungan social yang lebih baik. Sehingga dalam penelitian ini teori yang digunakan sebagai grediteorinya adalah teori Stimulus Organisme Respon (SOR), kemudian untuk mengetahui tingkat komunikasi yang lebih intim maka komunikasi interpersonal sehingga dengan demikian akan mengarahkan pada tingkat kredibilitas sebagai seorang komunikator dalam hal ini pustakawan.

Kemudian yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kredibilitas pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka?" Artinya peneliti secara tujuan ingin mengetahui pengaruh kredibilitas pustakawan terhadap rasa

puas pemustaka. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh kredibilitas pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dengan melakukan penelitian tersebut maka diharapkan dapat berguna terhadap sumbangan pemikiran tentang perkembangan ilmu informasi dan perpustakaan. Sehingga hasil penelitian ini akan berdampak langsung pada program studi, universitas, dan terhadap perpustakaan sebagai tempat melakukan penelitian supaya dapat dijadikan salah satu dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

A. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Selanjutnya penelitian ini diperdalam dengan menerapkan metode survei untuk mengetahui kondisi riil dilapangan dalam upaya

mengumpulkan hasil penelitian. Masri Singarimbun (1989:3) menyatakan penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Kemudian baru dilanjutkan dengan menentukan indikator-indikator sebagai alat ukur variabel baru setelah itu diukur secara kuantitatif.

Penelitian dengan pendekatan survei pada penelitian ini menggunakan survei eksploratif yaitu penelitian yang bersifat terbuka, masih mencari-cari. Pengetahuan peneliti tentang masalah yang akan diteliti masih terlalu tipis untuk dapat melakukan studi deskriptif (Masri singarimbun, 1989:4)

Suatu penelitian yang menggunakan metode survei, tidak selalu perlu meneliti semua individu dalam populasi karena di samping

memakan biaya yang sangat banyak juga membutuhkan waktu yang lama. Hanya dengan meneliti sebagian dari populasi, diharapkan hasil yang diperoleh dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan.

Adapun variabel-variabel pada penelitian ini terdiri dari lima variabel

bebas, yaitu kompetensi, sikap, tujuan, keperibadian, dan dinamika. Sementaravariabel terikat adalah satu yaitu kepuasan pemustaka. Seperti yang dapat ditampilkan pada tabel oprasional variabel di bawah ini.

Table 1.1 Oprasional penelitian variabel

Variabel	Dimensi	Indicator
Kredibilitas pustakawan	Kompetensi	Pengetahuan
		Pengalaman
		Keterampilan
	Sikap	Kejujuran
		Bertanggung jawab
		Keadilan
	Tujuan	Memenuhi kebutuhan
		Ketulusan
	Keperibadian	Keramahan
		Kesopanan
		Percaya diri
		Ketegasan
	Dinamika	Intraktif
		Pemahaman
Kepuasan pemustaka	Kepuasan	Keandalan
		Responsiveness
		Keyakinan
		Empati
		Wujud fisik

Sumber: Data penelitian, 2013

Dengan dasar oprasional variabel tersebut kemudian dibentuk ke dalam pertanyaan berupa kuisioner yang diharapkan menjadi alat untuk mengukur pernyataan pemustaka

berdasarkan pernyataan dan setiap pernyataan berisi jawaban berupa sangat tidak setuju (STS, tidak setuju (TS), tidak tau (TT), setuju (S) dan sangat setuju (SS).

Setelah memiliki kuisioner selanjutnya akan disebarkan kepada responden yang dianggap representatif yaitu sejumlah responden yang ditentukan berdasarkan pada teknik populasi dan sampel. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah semua pemustaka yang berkunjung

pada bulan Maret 2013 yang menurut hasil survei 1360 orang. Kemudian selanjutnya populasi yang diketahui dihitung dengan rumus Taro Yamane (Bungin, 2008;105). Berdasarkan teknik penghitungan dengan rumus tersebut maka responden yang representatif berjumlah 94 orang.

Tabel 1.2
Alokasi proporsional pengambilan sampel

URAIAN	JUMLAH	Sampel
Mahasiswa	651 Orang	45 Orang
Pelajar	140 Orang	10 Orang
Pegawai	224 Orang	15 Orang
Umum	321 Orang	22 Orang
TNI / Polri	24 Orang	2 Orang
Jumlah	N= 1360 Orang	n= 94 Orang

Sumber : buku pengunjung 2013

Data pada penelitian ini pada dasarnya bersifat kualitatif, sehingga dibutuhkan teknik penskalaan, dengan tujuan untuk merubah fakta-fakta menjadi urutan kuantitatif. Pada penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Yang dikemukakan oleh Sugiono (2012:94) yaitu sebagai berikut: sangat setuju

(5), setuju (4), ragu-ragu (3) tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Data yang diperoleh dalam bentuk data ordinal maka untuk merubah data ordinal ke data interval diperlukan pengujian secara statistic terutama pada statistic parametric sehingga data tersebut dihitung dengan menggunakan MSI (Method of Succesive Interval). Yaitu dengan

memanfaatkan program computer dalam bentuk program Microsoft Excel.

Namun sebelum melakukan penyebaran kuisioner maka terlebih dahulu peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menguji validitas, peneliti menggunakan rumus *Pearson Product Moment*:

$$r = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Selanjutnya instrument dinyatakan valid, apabila nilai koefisien korelasi di atas 0,30. Namun apabila terjadi sebaliknya menurut Sugiono (2012:126) yaitu terdapat di bawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid. Dengan demikian kuisioner tersebut harus diperbaiki atau dirubah.

Sementara untuk mengetahui uji reliabilitas, dalam mengetahui ketepatan alat ukur yang digunakan, peneliti menggunakan *Alpha Cronbach*

yang rumusnya adalah (Azwar:78) :

$$r_{xx} = a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_x^2}{s_y^2} \right)$$

Untuk mendapatkan data maka peneliti menggunakan tiga cara yaitu melakukan observasi lapangan (prariset), studi pustaka dan riset lapangan dengan melaksanakan wawancara dan penyebaran kuisioner.

Setelah data terkumpul maka peneliti menggunakan teknik analisis jalur (Path Analysis), dengan sepenuhnya menggunakan bantuan Program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 19. Adapun tujuan dari analisis jalur adalah untuk menerapkan akibat langsung dan tidak langsung dari semua variabel penyebab terhadap variabel akibat

Sementara itu untuk melihat hasil uji hipotesis yang dikehendaki maka peneliti menggunakan langkah analisis sebagai berikut:

1. Pengujian secara simultan yaitu dengan melakukan uji F. pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Pengujian secara parsial yaitu dengan melakukan langkah uji-t, sementara pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan di salah satu bagian pelayanan di perpustakaan dan arsip daerah provinsi nusa tenggara barat, yaitu pada sub bagian layanan referensi.

B. PEMBAHASAN

Dari hipotesis dan pengujian terhadap hipotesis penelitian diketahui bahwa variabel bebas kredibilitas pustakawan (diberi simbol X) yang meliputi kompetensi (X1, sikap (X2), tujuan (X3), keperibadian

Sementara waktu penelitian pada dasarnya menyesuaikan dengan kalender akademik yaitu pada tahun angkatan 2012 sampai dengan 2013.

Sedangkan masyarakat yang berkunjung untuk memanfaatkan layanan referensi terdiri dari tiga kesukuan besar yaitu sasak, samawa, dan embojo sementara dipandang secara tingkat profesi terdiri dari pelajar, mahasiswa, dosen, guru, TNI/POLRI dan umum. Hal tersebut merupakan hasil analisis pemustaka yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memandang potensi pemustaka actual dan potensial yang menggunakan perpustakaan.

(X4) dan dinamika (X5). Sedangkan kepuasan pemustaka sebagai variabel terikat yaitu dengan simbol Y.

Setelah mengetahui hipotesis utama pada penelitian ini kemudian diuji secara keseluruhan maka maka

hasil yang diperoleh adalah signifikan seperti pada table berikut:

Tabel 2.1
Pengujian Secara Simultan

Hipotesis Alternatif	F hitung	F tabel	Keputusan	Kesimpulan
X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 secara simultan berpengaruh terhadap Y	174,062	2,32	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber: Data penelitian, 2013

Pada table di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian signifikan yang berarti secara keseluruhan variable kompetensi (X1), sikap (X2), tujuan (X3), keperibadian (X4) dan dinamika (X5) memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pemustaka (Y).

Sementara berdasarkan pengujian secara parsial diperoleh hasil pengaruh masing-masing

variabel terhadap pembentukan rasa puas dan tidak puas pemustaka. Kredibilitas (kompetensi X1, sikap X2, Tujuan X3, keperibadian X4 dan dinamika X5) memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan pemustaka dalam menerima pelayanan perpustakaan pada layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Nusa Tenggara Barat. Seperti yang digambarkan pada tabel berikut.

Table 2.2
Pengujian Parsial

No	Hipotesis	Koefisien Jalur	t hitung	t tabel	Keputusan	Kesimpulan
1	$P_{yx1} = 0$	0.050	0.705	1,99	H_0 diterima	Tidak signifikan
2	$P_{yx2} = 0$	- 0.056	- 0.704	1,99	H_0 diterima	Tidak signifikan
3	$P_{yx3} = 0$	0.265	3.780	1,99	H_0 ditolak	Signifikan
4	$P_{yx4} = 0$	0.214	3.281	1,99	H_0 ditolak	Signifikan
5	$P_{yx5} = 0$	0.544	7.051	1,99	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber: Data penelitian, 2013

Dari table di atas dapat diketahui bahwa :

1. Untuk variabel kompetensi (X_1) diperoleh nilai t hitung sebesar 0,705. Karena t hitung ($0,705$) < t tabel ($1,99$) maka H_0 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kompetensi (X_1) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y).
2. Untuk variabel sikap (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar -0,704. Karena t hitung ($-0,704$) > - t tabel ($1,99$) maka H_0 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sikap (X_2) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y).
3. Untuk variabel tujuan (X_3) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,780. Karena t hitung ($3,780$) > t tabel ($1,99$) maka H_0 ditolak.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tujuan (X_3) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y).

4. Untuk variabel keberibadian (X_4) diperoleh nilai t hitung sebesar 3,281. Karena t hitung ($3,281$) > t tabel ($1,99$) maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keberibadian (X_4) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y).
5. Untuk variabel dinamika (X_5) diperoleh nilai t hitung sebesar 7,051. Karena t hitung ($7,051$) > t tabel ($1,99$) maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dinamika (X_5) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka (Y).

C. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Secara simultan kredibilitas pustakawan pada layanan referensi berpengaruh pada kepuasan pemustaka, namun secara parsial menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Pustakawan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan pada layanan referensi secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan pada pemustaka.
2. Pustakawan pada layanan referensi yang memiliki kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan pada pemustaka
3. Pustakawan pada layanan referensi yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan layanan dengan tulus memberikan kepuasan pada pemustaka.
4. Pustakawan pada layanan referensi yang memiliki

keramahan, kesopanan, percaya diri dan ketegasan dapat memberikan kepuasan pada pemustaka.

5. Pustakawan pada layanan referensi yang intraktif dan memiliki pemahaman terhadap kebutuhan dapat memberikan kepuasan pada pemustaka.

2. Saran

Agar layanan yang diberikan oleh BAPUSIPDA Prov. NTB mampu memberikan kontribusi yang lebih tinggi terhadap kepuasan pemustaka khususnya di layanan referensi, maka sebaiknya Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Menerapkan sistem *close accses* secara penuh, agar pemustaka dapat bertemu langsung dengan pustakawan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Sehingga iformasi dapat diberikan langsung dan pustakawan akan lebih dikenal oleh pemustaka

2. Melakukan kegiatan pendidikan pemakai yang diadakan menurut waktu penerimaan mahasiswa baru. Hal ini mengingat bahwa mayoritas pemustaka adalah mahasiswa.
3. Melakukan kegiatan pelatihan untuk pustakawan pada bidang layanan referensi supaya dapat memberikan pelayanan yang semakin memberikan kepuasan pada pemustaka. Hal ini mengingat perkembangan informasi dan karakter pemustaka yang cenderung berubah-ubah berdasarkan perkembangan.
4. Melakukan promosi layanan referensi yang berisi kemampuan pustakawan (SDM), kesiapan koleksi dan fasilitas yang menunjang untuk meningkatkan intensitas kunjungan pemustaka dari pemustaka potensial menjadi pemustaka actual. Karena pada layanan referensi lebih

memungkinkan terjadinya komunikasi ilmiah antara pemustaka dan pustakawan.

D. DAFTAR PUSTAKA

- Burhan Bungin, (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial lainnya)*. Kencana: Jakarta.
- Deddy Mulyana. (2007). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT.Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Hafied Cangara, (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. (2000). *Manajemen pemasaran di Indonesia*. Salemba empat. Jakarta
- _____. (2005). *Manajemen pemasaran*. Indeks. Jakarta

- Singarimbun, Masri dan S,
Effendy.(1989). *Metode Penelitian Sosial*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. (2004). *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sutarno NS, (2008). *1 Abad Kebangkitan Nasional dan Kebangkitan Perpustakaan*. Sagung Seto. Jakarta.