

E - PROFIT

Economics Professional in Action

Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Kewirausahaan, dan Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Vol. 1 | Edisi . 1 | Agustus 2019

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
N. Heryah

Pengaruh *Work Life Balance* dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan di Divisi Mirai PT. Bank Nusantara Parahyangan Tbk
Cabang Sudirman Bandung
Ayu Nike Retnowati

Analisis Faktor Struktur Modal Perusahaan Penanaman Modal Asing di Indonesia
Elok Faiqoh Himmah

Pengaruh *Employee Engagement* dan Komitmen Organisasional
Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Studi Kasus Pada
Satuan Pengawasan Internal (SPI)
Elan Rusnendar

Perbandingan *Perceived Quality* Sebagai Dampak *Lifestyle* (Survey
pada Pengguna Mobil Nissan March dan Mobil Hyundai di Kota
Bandung)
Sabilla Saberina

Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak dan Biaya Kepatuhan Terhadap
Kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei Pada KPP
Pratama Bandung Tegallega)
Putri Gantine Lestari

Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan
Di Politeknik Tri Mirta Karya Mandiri
Sukardi, Taufan Gojali

E-PROFIT

Economics Professional in Action

Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Kewirausahaan, dan Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Susunan Tim E-PROFIT

Pelindung

Dr. Ir Bob Foster, M.M

Pengarah

Drs. Muh, Deni Johansyah, M.M

Penanggung Jawab

Ratih Hadiani, S.Kom, MBA

Redaksi

Elok Faiqoh Himmah, S.E, M.A

Anggota

Putri Gantine Lestari, S.E, M.Ak

Astari Dianty, S.E, M.Ak

Ira Valentina Silalahi, S.pd, M.M

Ayu Nike Retnowati, S.St, M.M

Sirkulasi

Dinar Rahayu S. St

E-PROFIT

Diterbitkan oleh FEB UNIBI

Jl. Soekarno Hatta 643 Bandung

Telp. 022 7320841

e-mail: feb@unibi.ac.id

Catatan Redaksi

E-PROFIT

E-Profit, media informasi pendidikan, penelitian dan pengabdian Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIBI, hadir guna memfasilitasi Tridharma Perguruan Tinggi dan memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Pembaca yang budiman, edisi yang saat ini berdasar di tangan pembaca adalah edisi pertama, terdiri dari enam artikel hasil penelitian dan telaah pustaka dari ilmu ekonomi, manajemen, bisnis, kewirausahaan dan akuntansi. Juga kami sertakan liputan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian yang berlangsung di FEB UNIBI.

Semoga kehadiran E-PROFIT menjadi pemicu prestasi kita.

Tim Redaksi

Daftar Isi

Volume 1 | Juli 2019

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

N. Heriyah

1-10

Pengaruh *Work Life Balance* dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Divisi Miral PT. Bank Nusantara Parahyangan Tbk Cabang Sudirman

Ayu Nike Retnowati

11-20

Determinan Struktur Modal Perusahaan Manufaktur di Indonesia

Elok Faiqoh Himmah

21-30

Pengaruh *Employee Engagement* dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan PT.PLN (Persero) Studi Kasus Pada Satuan Pengawasan Internal (SPI)

Elan Rusnendar

31-41

Perbandingan *Percived Quality* Sebagai Dampak *Lifestyle* (Survey pada Pengguna Mobil Nissan March dan Mobil Hyundai di Kota Bandung)

Sabilla Saberina

42-56

Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Survei Pada KPP Pratama Bandung Tegallega)

Putri Gantine Lestari

57-64

Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengunjung Perpustakaan di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri

Sukardi, Taufan Gojali

65-72

MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DI POLITEKNIK TRI MITRA KARYA MANDIRI

Sukardi¹⁾, Taufan Gojali²⁾

^{1,2} Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri Karawang

Email : ids.sukardi@yahoo.co.id¹⁾, taufangojali68@gmail.com²⁾

Abstrak

Layanan pelanggan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Di dunia usaha, penekanan pada layanan pelanggan telah digambarkan sebagai konsep pemasaran bisnis pengelolaan. Ketika sebuah organisasi mengadopsi konsep pemasaran, ia bergerak dari orientasi produk ke orientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya. Tujuan jurnal ini dibuat untuk mengetahui tingkan kepuasan pengunjung perpustakaan di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri, pada jurnal ini penulis akan menggunakan tiga metode yang diambil dari beberapa jurnal, metode yang pertama adalah Survei berbasis kuesioner, yang kedua menggunakan metode kualitatif dan yang terakhir menggunakan metode pengkajian ulang dan hasil yang diinginkan adalah agar penulis bisa memperbaiki pelayanan pada pengunjung perpustakaan dan agar dapat mengetahui apa saja kekurangan yang ada pada pelayanan perpustakaan saat ini. Hasil yang didapat adalah 52% pengunjung perpustakaan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, 13% sangat puas, 28% tidak puas dan 6% sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Keywords: *pelayanan pelanggan, perpustakaan, kuesioner*

Abstract

Customer service is defined as the ability of an organization to consistently meet the needs and expectations of its customers. In the business world, the emphasis on customer service has been described as a marketing business management concept. In the business world, the emphasis on customer service has been described as a marketing business management concept. Customer satisfaction can be felt after customers compare their experiences in purchasing goods / services from sellers or providers of goods / services with the expectations of the buyers themselves. This expectation is formed through their first experience in buying goods / services, comments from friends and acquaintances, as well as promises and information from marketers and competitors. Marketers who want to excel in competition must certainly pay attention to customer expectations and customer satisfaction. The purpose of this journal is made to determine the level of satisfaction of library visitors in the Tri Mitra Karya Mandiri Polytechnic, in this journal the author will use three methods taken from several journals, the first method is a questionnaire-based survey, the second uses qualitative methods and the last uses assessment methods Repeat and the desired result is that the writer can improve the service to library visitors and to be able to find out what the deficiencies that exist in

library services at this time. The results obtained are 52% of library visitors satisfied with the services provided by the library, 13% are very satisfied, 28% are not satisfied and 6% are very dissatisfied with the services provided by the library.

Keywords: *customer service, library, questionnaire*

1. PENDAHULUAN

Layanan pelanggan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Di dunia usaha, penekanan pada layanan pelanggan telah digambarkan sebagai konsep pemasaran bisnis pengelolaan. Ketika sebuah organisasi mengadopsi konsep pemasaran, ia "bergerak dari orientasi produk ke orientasi pelanggan. . . Landasan konsep pemasaran adalah filosofi bisnis yang tidak menyurutkan pikiran karyawan yang kepuasan pelanggan sangat penting. Semua energi diarahkan untuk memuaskan pelanggan "(Kaliski, 2001). Menurut konsep pemasaran, organisasi harus menentukan apa yang diinginkan pelanggan dan menggunakan informasi ini untuk menciptakan produk dan layanan yang memuaskan. Menyediakan layanan pelanggan yang sangat baik memerlukan segala upaya untuk memuaskan permintaan pelanggan. Selama bertahun-tahun perpustakaan telah mengadopsi strategi layanan pelanggan yang sukses dari dunia usaha. Banyak perpustakaan akademik di India sekarang menyediakan akses sepanjang waktu ke perpustakaan untuk memenuhi permintaan lebih lama oleh siswa. kuesioner

Jurnal lainnya juga menyebutkan Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi sifat layanan pelanggan di lingkungan perpustakaan akademik dan cara pengelolaannya dapat didekati dengan baik di lingkungan elektronik dan metode yang digunakan yaitu menggunakan dua fasa metodologi. Pertama adalah analisis isi literatur tentang layanan pelanggan di perpustakaan. Ini diikuti dengan pendekatan pengumpulan data kualitatif. Jurnal lainnya menyebutkan bahwa jurnalnya bertujuan untuk membahas kemungkinan teori pemasaran hubungan di Indonesia Kerangka konsep Perpustakaan 2.0. Makalah ini memberikan gambaran umum dari berbagai pendekatan untuk memasukkan konsep pemasaran hubungan di Perpustakaan dan Ilmu

Perpustakaan telah menemukan bahwa siswa masih membutuhkan interaksi manusia meskipun kemudahan akses digital. Teknologi menggerakkan kita menuju pengajaran dan pembelajaran 24 jam. Perpustakaan 24 jam sehari, tujuh hari seminggu mengakomodasi siswa yang ingin bekerja pada jam mereka sendiri. Jurnal lainnya juga menyebutkan Informasi bersifat user-driven, kualitas dan ketersediaannya secara tepat waktu memberikan kontribusi signifikan dalam efektivitas dan efisiensi proses pengambilan keputusan dan metode yang digunakan adalah metode pengkajian ulang. Pada jurnal sebelumnya menyatakan Penelitiannya bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi pengguna tentang kinerja layanan pelanggan Perpustakaan Universitas Dhaka. Survei berbasis kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan informasi demografis responden dan tanggapan mereka terhadap item berdasarkan pada 7 titik Likert, skala jenis dan Metode yang digunakan yaitu survei berbasis kuesioner. Dan jurnal yang lainnya menyebutkan Konsep pemasaran secara luas berlaku di perpustakaan dan informasi lingkungan Hidup dan metode yang digunakan adalah metodologi penelitian berbasis

Informasi berdasarkan tinjauan literatur. Makalah ini akan mempertimbangkan arah topik saat ini dan masa depan dalam pengembangan *Library 2.0*. dan metode yang digunakan adalah metode pemasaran baru.

Jurnal yang lainnya pun menyebutkan bahwa Studi ini mencakup 125 artikel tentang pemasaran layanan perpustakaan dan informasi selama periode 1980-2008 yang terutama mencakup literatur yang diterbitkan di India, literatur yang diterbitkan oleh penulis India dalam publikasi luar negeri, dan literatur yang diterbitkan oleh penulis asing di India. Pertumbuhan sastra tahun telah ditunjukkan; Penulis terkemuka, jurnal produktif telah diidentifikasi dan metode yang digunakan adalah menggunakan cara mengumpulkan rincian

bibliografi dari artikel yang diterbitkan selama periode 1980 sampai 2003 diperoleh dari database diciptakan oleh *Indian Institute of Management*.

Tujuan jurnal ini dibuat untuk mengetahui tingkan kepuasan pengunjung perpustakaan di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri dikarenakan masih banyak mahasiswa yang tidak mengunjungi perpustakaan karena sarana dan prasaranannya kurang, kurang lengkapnya koleksi buku yang ada, maka dari itu jurnal ini dibuat untuk mengetahui itu semua, pada jurnal ini penulis akan menggunakan tiga metode yang diambil dari beberapa jurnal, metode yang pertama adalah Survei berbasis kuesioner, yang kedua menggunakan metode kualitatif dan yang terakhir menggunakan metode pengkajian ulang dan hasil yang diinginkan adalah agar penulis bisa memperbaiki pelayanan pada pengunjung perpustakaan dan agar dapat mengetahui apa saja kekurangan yang ada pada pelayanan perpustakaan saat ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pelayanan Terhadap Pelanggan

Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain. (Chip R. Bell dan Bilijack).

2.2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat terlihat jika pelanggan membandingkan pelayanan dari satu penjual kepada penjual lain atau pedagang lain atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Itu bisa terbentuk karena pengalaman yang pertama kali pelanggan itu rasakan, bahkan pendapat orang lain atau kenalan pun sangat berpengaruh, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus

memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya.

2.3. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. (Philip Kotler, Marketing Management)

2.4. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan atau jasa (service) adalah semua bentuk aktifitas manusia yang tidak berujud (intangible) yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain untuk saling memuaskan melalui pertukaran secara bersamaan (insperability). Pelayanan atau jasa bersifat tidak berujud (tangible), heterogen (bervariasi), diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan (insperability) dan tidak dapat disimpan atau tidak dapat busuk (perishability).

3. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Kuesioner

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner (Questionnaires). Suharsimi Arikunto (2006: 151) menjelaskan angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kelebihan metode angket adalah dalam waktu yang relatif singkat dapat memperoleh data yang

banyak, tenaga yang diperlukan sedikit dan responden dapat menjawab dengan bebas tanpa pengaruh orang lain. Sedangkan kelemahan angket adalah angket bersifat kaku karena pertanyaan yang telah ditentukan dan responden tidak member jawaban yang sesuai dengan keadaan dirinya hanya sekedar membaca kemudian menulis jawabannya.

3.2 Metode Kualitatif

Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kualitatif ini. Berbeda dengan kuantitatif, objek dalam penelitian kualitatif umumnya berjumlah terbatas.

Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa/kondisi yang sedang diteliti. Untuk itu hasil dari penelitian ini memerlukan kedalaman analisis dari peneliti. Selain itu, hasil penelitian ini bersifat subjektif sehingga tidak dapat digeneralisasikan. Secara umum, penelitian kualitatif dilakukan dengan metode wawancara dan observasi.

3.3 Pengkajian Ulang

mengumpulkan informasi atau data tentang klien, agar dapat mengidentifikasi, mengenali masalah-masalah, kebutuhan kesehatan dan keperawatan klien, baik fisik, mental, sosial dan lingkungan (Effendy, 1995).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kuesioner Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Politeknik TMKM

Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri memiliki mahasiswa sekitar 300 orang yang terdiri dari empat program studi dan dari 3 tingkatan yang berbeda, akan tetapi responden yang saya pilih adalah mahasiswa yang aktif ataupun yang sering mengunjungi perpustakaan karena sebagian

mahasiswa tidak terlalu peduli ataupun sering mengunjungi perpustakaan dan distribusi responden menunjukkan bahwa hampir setengah (23%) dari sampel terdiri dari mahasiswa Administrasi Bisnis, diikuti oleh mereka dari Program Studi Akuntansi (15%), dari Program Studi Teknologi Komputer (15%), dan dari Teknologi Elektronika (10%). Mengenai frekuensi kunjungan perpustakaan, sebagian besar (63%) dari responden pergi ke perpustakaan kapan saja mereka butuhkan, sedangkan mereka yang sehari-hari membuat 22 persen, dan 2/3 hari dalam seminggu membentuk 11 persen dari sampel. Hanya beberapa (4%) setidaknya sekali seminggu ke perpustakaan sama sekali. Karena kurangnya minat baca dan juga kurangnya pengetahuan tentang tata cara dan prosedur yang harus dilakukan di perpustakaan jadi yang mengunjungi perpustakaan tidak lah banyak entah itu per bulan, per minggu ataupun per hari.

4.2. Sumber Data

Sumber data yang akan saya ambil dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Untuk mengetahui apa yang diinginkan ataupun apa yang dibutuhkan oleh para responden karena kebanyakan atau mungkin keseluruhan responden yang akan saya tanya dan saya bagikan kuesioner adalah para pengunjung perpustakaan yang notabene membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak perpustakaan dan dengan cara ini pihak perpustakaan bisa mengetahui kebutuhan apa saja dan hal apa saja yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan perpustakaan Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri. Dalam penelitian ini saya akan menggunakan metode survei berbasis kuesioner, saya akan membagikan kuesioner pada 30 Mahasiswa Politeknik Tri MItra Karya Mandiri yang termasuk anggota ataupun

mahasiswa yang belum menjadi anggota tapi sering menghabiskan waktu diperpustakaan, cara yang akan saya lakukan adalah memberikan mereka kuesioner dan memberikan beberapa pertanyaan yang harus mereka jawab di Form Kuesioner yang saya bagikan, dengan cara ini saya bisa tahu bahwa para pengunjung perpustakaan selama ini merasa terpuaskan atau tidak oleh pelayanan pihak perpustakaan entah dalam hal sikap penjaga perpustakaan, pelayanan penjaganya, kebersihannya, sarana dan prasarananya dan tentang kerapihan perpustakaan.

Berikut adalah contoh form kuesioner yang akan saya bagikan:

Kuesioner Kepuasan Pelayanan Perpustakaan Politeknik TMKM

Nama : _____
NPM : _____
No. telp : _____

*Silahkan Beri Tanda (X) Berdasarkan yang sesuai

No.	Pertanyaan	P	SP	T	ST
1	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang sikap Petugas Perpustakaan?				
2	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang pelayanan petugas perpustakaan?				
3	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang sarana dan prasarana di perpustakaan?				
4	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang kebersihan perpustakaan?				
5	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang kerapihan perpustakaan?				
6	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang Peraturan yang diterapkan di perpustakaan?				

Keterangan:
P = Puas
SP = Sangat Puas
T = Tidak Puas
ST = Sangat Tidak Puas

Gambar 1 Form Kuesioner

Kuesioner yang telah dibagikan akan dikumpulkan dan akan dihitung nilai kuesioner yang telah didapat agar mengetahui seberapa besar kepuasan pengunjung terhadap perpustakaan Politeknik TMKM. Dikarenakan mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan setiap minggunya tidak lebih dari 30 mahasiswa jadi kuesioner yang akan dibagikan hanya 30 saja. Setelah melakukan survei kepada 30 orang mahasiswa dengan menggunakan kuesioner maka hasil yang didapatkan dari 30 mahasiswa adalah

Tabel 1

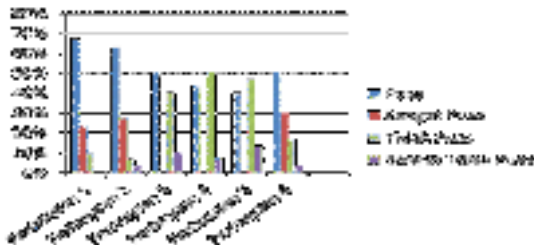
No.	Pertanyaan	P	SP	T	ST
1	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang sikap Petugas Perpustakaan?	20	7	3	0
2	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang pelayanan petugas perpustakaan?	19	8	2	1
3	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang sarana dan prasarana di perpustakaan?	15	0	12	3
4	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang kebersihan perpustakaan?	13	0	15	2
5	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang kerapihan perpustakaan?	11	0	14	4
6	Bagaimana tingkat kepuasan anda tentang Peraturan yang diterapkan di perpustakaan?	15	9	5	1

Data yang didapat dari pembagian kuesioner adalah:

Pertanyaan No.1 ada 20 orang yang merasa puas, 7 orang sangat puas, 3 orang tidak puas. Pada Pertanyaan No.2 ada 19 orang yang merasa puas, 8 orang merasa sangat puas, 2 orang tidak puas dan 1 orang sangat tidak puas. Pada Pertanyaan No.3 ada 15 orang yang merasa puas, 12 orang tidak puas dan 3 orang merasa sangat tidak puas. Pada Pertanyaan No.4 ada 13 orang yang menyatakan puas, 15 orang tidak puas dan 2 orang merasa sangat tidak puas. Pada Pertanyaan No.5 ada 12 orang yang merasa puas, 14 orang merasa tidak puas dan 4 orang merasa sangat tidak puas. Pada Pertanyaan No.6 ada 15 orang yang merasa puas, 9 orang merasa sangat puas, 5 orang tidak puas dan 1 orang sangat tidak puas.

Jadi setelah data tersebut dikumpulkan dan dihitung berapa banyak yang merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan di perpustakaan ini sehingga jika data yang didapat adalah pengunjung kurang puas bahkan sangat tidak puas dengan apa yang diberikan oleh pihak perpustakaan maka pihak perpustakaan akan memperbaikinya dan jika pengunjung merasa puas maka pihak perpustakaan akan mempertahankan pelayannya bahkan pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan dapat ditingkatkan agar pengunjung dapat merasakan kenyamanan ketika berada di perpustakaan.

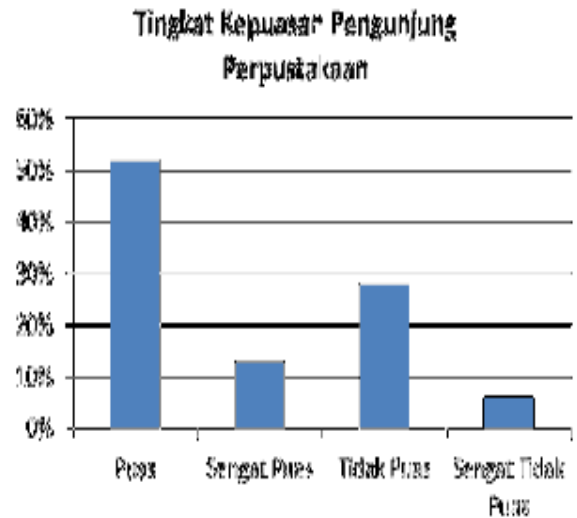
4.3 Hasil



Gambar 2 diagram

Hasil dari seluruh pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpustakaan adalah pada pertanyaan No. 1 menyatakan bahwa (67%) puas dengan sikap penjaga perpustakaan dan (23%) menyatakan sangat puas, lalu (10%) menyatakan tidak puas. Pada pertanyaan No. 2 menyatakan bahwa (63%) puas dengan pelayanan penjaga perpustakaan, (27%) menyatakan sangat puas dan (7%) menyatakan tidak puas, (3%) menyatakan sangat tidak puas dengan pelayanan penjaga perpustakaan. Pada pertanyaan No.3 menyatakan bahwa (50%) pengunjung perpustakaan puas terhadap sarana dan prasarannya, (40%) menyatakan tidak puas dan (10%) menyatakan sangat tidak puas. Pada pertanyaan No. 4 menyatakan bahwa (43%) puas dengan kebersihan perpustakaan (50%) menyatakan tidak puas dan (7%) menyatakan sangat tidak puas. Pada pertanyaan No. 5 menyatakan bahwa (40%) puas dengan tingkat kerapihan perpustakaan dan

(47%) menyatakan tidak puas dengan tingkat kerapihan perpustakaan (13%) lainnya menyatakan sangat tidak puas dengan kerapihan perpustakaan. Pada pertanyaan No.6 menyatakan bahwa (50%) puas dengan peraturan yang diterapkan di perpustakaan, (30%) menyatakan sangat puas, (17%) menyatakan tidak puas dan (3%) menyatakan sangat tidak puas.



Gambar 3 diagram

Jadi hasil yang didapat dari data kuesioner yang telah dikumpulkan dan diisi oleh responden atau pengunjung perpustakaan adalah (52%) pengunjung perpustakaan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, (13%) sangat puas, (28%) tidak puas dan (6%) sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Yang artinya sebagian dari pengunjung perpustakaan puas dengan pelayanan yang diberikan tapi sebagian lagi masih merasa tidak puas atau kurang puas dengan pelayanan yang sudah ada di perpustakaan yang berarti masih banyak sebagian mahasiswa yang kurang puas dan meminta untuk ditingkatkan lagi pelayanannya.

5. KESIMPULAN

Dari survei kepada 30 orang maka didapati (52%) pengunjung perpustakaan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, (13%) sangat puas, (28%) tidak puas dan (6%) sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Jadi sebagian besar pengunjung perpustakaan puas dengan pelayanan perpustakaan tapi ada juga begaian lainnya yang tidak puas dan bahkan merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pihak perpustakaan di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri harus lebih meningkatkan pelayanannya terhadap pengunjung perpustakaan agar semua pengunjung bisa merasakan pelayanan yang memuaskan dari pihak perpustakaan. Mungkin masih banyak mahasiswa yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dan terutama dari tingkat kelengkapan buku dan juga sarana prasarana yang ada dan penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada pelayanan perpustakaan terhadap pengunjung perpustakaan. Hasil yang didapat mungkin masih belum membuat pelayanan perpustakaan di Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri ini disebut memuaskan karena angka yang sanagat signifikan hingga mencapai (28%) tingkat ketidak puasan mahasiswa terhadap palayanan yang ada dan ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas

perpustakaan masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar lebih baik dari sekarang.

6. REFERENCES

- A. Lepik, "Relationship marketing and Library 2.0: Successful prospective partnership?," *Signum*, no. 5, pp. 13–16, 2007.
- D. K. Gupta and A. K. Jain, "Marketing library and information services: a study of periodical literature," *Ann. Libr. Inf. Stud.*, vol. 56, no. December, pp. 217–226, 2009.
- D. K. Gupta, "Marketing of library and information services: building a new discipline for library and information science education in Asia," *Malaysian J. Libr. Inf. Sci.*, vol. 8, no. 2, pp. 95–108, 2003.
- K. Kaur and D. Singh, "Customer service for academic library users on the web," *Electron. Libr.*, vol. 29, no. 6, pp. 737–750, 2011.
- M. Jaber and M. N. Munshi, "Customer service performance of a public university libraryin Bangladesh," vol. 62, no. September, pp. 115–125, 2015.
- S. Ganguly and K. D. Gupta, "Customer service in IIM Lucknow Library," *Int. Conf. Libr. Emerg. Trends*, vol. 31, pp. 1–15, 2008.