

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur penelitian*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Daryanto. 2005. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang: Bumi Aksara
- Deddy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Echols dan Shadily. 2003. *Kamus Indonesia-Inggris = An Indonesian-English dictionary / oleh*
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu komunikasi: teori dan praktek / Onong Uchjana Effendy.-- Bandung: Remaja Rosdakarya*
- John M. Echols dan Hassan Shadily. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Jalaludin Rakhmat, (2013). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencana-naan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahendra, 2008. *Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer, Pemakai dan Kualitas Pelayanan Pustakawan Dengan Kualitas Informasi Sebagai Variabel Kendali*. Tesis S2 tidak diterbitkan. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Pasca Sarjana UGM. 2008.
- Marguna, Andi Milu. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin*. Tesis S2 tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana UMI, 2013.
- Miles, Mattew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS)

- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ed. Red. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhadi, 2003. Sejarah perpustakaan dan perkembangannya di Indonesia / oleh Muljani A. Nurhadi.--Yogyakarta : Andi Offset
- Sasmita, Ayu. 2012. Tanggapan Mahasiswa Universitas Hasanuddin Terhadap Tayangan On The Spot di Trans7. Makassar. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Siriwa, Rachel Priscella. 2013. Tanggapan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Terhadap Tabloid Identitas. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Scotti, D J., 2007. *Link Among High Performance Work Environment, Service Quality and Customer Satisfaction : An Extention To The Healthcare Sector. Journal of Healthcare Management.* (52: 2). March/April 2007. pp. 109-124
- Soatminah. 2002. Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan. Yogyakarta: Kanisius
- Sulistyo-Basuki, 2010. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tangkilisan, Hassel Nogi. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Trimono, Soejono. 2009. Pedoman Pelaksanaan perpustakaan. Bandung: Remaja Karya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan.

## LAMPIRAN

### A. Biodata Diri

Nama :

Fakultas/Jurusan :

Hari/tanggal :

Waktu :

Alamat :

### B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur Pelayanan di UPT Perpustakaan Unhas, apakah berbelit-belit?
2. Apakah prosedur di UPT Perpustakaan Unhas mudah dipahami?
3. Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif untuk memanfaatkan koleksi bahan pustaka di UPT Perpustakaan Unhas?
4. Apakah anda mengetahui lokasi koleksi yang anda butuhkan?
5. Apakah pegawai pada bagian Pelayanan cukup Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
6. Apakah pegawai pada bagian pelayanan mudah ditemui?
7. Adakah biaya dalam pelayanan di UPT Perpustakaan Unhas?

8. Bagaimana tentang kepastian waktu pelayanan di UPT Perpustakaan Unhas?
9. Apakah koleksi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan anda?
10. Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?
11. Adakah keluhan tentang pelayanan perpustakaan?
12. Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan di UPT Perpustakaan Unhas?
13. Bagaimana tentang kemudahan akses memperoleh informasi ilmiah di UPT Perpustakaan Unhas?
14. Bagaimana penampilan pegawai di UPT Perpustakaan Unhas?
15. Bagaimana perilaku pegawai di UPT Perpustakaan Unhas?
16. Bagaimana kondisi Kenyamanan dalam ruang baca di UPT Perpustakaan Unhas?

### C. Daftar Hasil Wawancara

No	Tanggal	Nama informan	Pertanyaan dan jawaban Informan
	14-8-2020	Azet	Keluhan yang ada tentang pelayanan Perpustakaan: "fasilitas (kurang) dan respon pegawai yang masih kurang ramah, cepat emosi."
	18 -8-2020	DA	Tentang prosedur pelayanan: "layanan yang diberikan cukup jelas, mudah dipahami."
	25 -8-2020	DA	tentang kesederhanaan prosedur pelayanan: "prosedur pelayanan perpustakaan Unhas sederhana dan tidak berbelit-belit"
	25 -8-2020	Devi	Tentang prosedur pelayanan, mengatakan "tidak mudah memahami prosedur pelayanan".
	25 -8-2020	Pustakawan	tentang jaminan kepastian waktu pelayanan: "Mengenai waktu penyelesaian pelayanan ini sudah dicantumkan di dalam prosedur mutu"
	25-8-2020	Ana	tentang jaminan kepastian waktu pelayanan: "Jelas"
	25-8-2020	Nurul	tentang jaminan kepastian waktu pelayanan: "kurang Jelas"
	14-8-2020	Pustakawan	tentang Tanggungjawab pelayanan, jika ada kasus: "cara penyelesaiannya yang membuat kedua belah pihak merasa puas karena tidak ada pihak yang dirugikan."
	25-8-	MS	tentang Kelengkapan sarana & prasarana:

	2020		“sudah baik dan sangat mencukupi”
	25-8-2020	PA	Tentang kemudahan akses informasi: “mudah memperoleh informasi ilmiah di Perpustakaan Unhas”
	25-8-2020	RW	Tentang Kenyamanan dalam ruang pelayanan: “tidak nyaman dalam ruang baca, koleksi dan rak banyak berdebu, serta bangunan perpustakaan sudah tua”