

**PERSEPSI MAHASISWA FIP ANGAKATAN 2011  
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh  
Gelara Sarjana Pendidikan Strata Satu*



Oleh:

**ANGGUN FEBIA MERY**

17888/2010

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2015**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PERSEPSI MAHASISWA FIP ANGKATAN 2011  
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**Nama** : Anggun Febia Mery  
**NIM/BP** : 17888/2010  
**Jurusan** : Administrasi Pendidikan  
**Fakultas** : Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2015

**Pembimbing I**



**Dra. Nelfia Adi, M.Pd**

**NIP : 19630206198602 2.001**

**Pembimbing II**



**Dra. Elizar Ramli, M.Pd**

**NIP: 19550203 198602 2 001**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang

PERSEPSI MAHASISWA FIP ANGKATAN 2011  
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anggun Febia Mery  
Nim/BP : 17888/2010  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2015

Tim Penguji

Tanda Tangan


Ketua : Dra. Nelfia Adi, M.Pd

Sekretaris : Dra. Elizar Ramli, M.Pd

Anggota : Prof. Dr. Rusdimal, M. Pd

Anggota : Dr. Jasrial, M. Pd

Anggota : Des. Irsyad, M. Pd

The image shows five handwritten signatures, each written over a horizontal line. The signatures are in black ink and appear to be cursive or semi-cursive. They correspond to the names listed in the 'Tim Penguji' section: Dra. Nelfia Adi, M.Pd; Dra. Elizar Ramli, M.Pd; Prof. Dr. Rusdimal, M. Pd; Dr. Jasrial, M. Pd; and Des. Irsyad, M. Pd.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Januari 2015

Yang menyatakan,



**Alma M. Febia Mery**  
**17888/2010**

## ABSTRAK

**Judul** : **PERSEPSI MAHASISWA FIP ANGGKATAN 2011 TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**Penulis** : **Anggun Febia Mery**

**NIM/BP** : **17888/2010**

**Jurusan** : **Administrasi Pendidikan**

**Pembimbing** : **1. Dra. Nelfia Adi, M.Pd**  
**2. Dra. Elizar Ramli, M.Pd**

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di perpustakaan Universitas Negeri Padang dimana terlihat pelayanan di perpustakaan masih kurang baik. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan terhadap pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca, pelayanan jam buka perpustakaan/ tata tertib perpustakaan di perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana persepsi mahasiswa FIP Angkatan 2011 terhadap pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang mengenai pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca, pelayanan jam buka perpustakaan/ tata tertib perpustakaan.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FIP UNP Angkatan 2011 yang berjumlah 1.530 orang. Sampel yang diambil adalah 10 % dari populasi yaitu 154 orang. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dalam bentuk skala *Likert* yang telah diujivaliditas dan reliabilitasnya. Teknik analisa data menggunakan rumus rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa FIP Angkatan 2011 terhadap pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang adalah sebagai berikut: 1) Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan peminjaman koleksi di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan skor rata-rata 3,68 dikategorikan baik. 2) Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan referensi dan informasi di perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan skor 4,06 yang dikategorikan baik. 3) Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan bimbingan kepada pengguna / pembaca di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan skor 3,86 dengan kategori baik. 4) Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap Tata tertib di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan skor 4,34 dengan kategori baik. Secara keseluruhan penelitian yang dilaksanakan mendapatkan hasil yang **Baik**.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis aturkan kepada Allah SWT, yang maha besar, maha kaya, maha pemberi rezeki, maha pengasih lagi maha penyayang, sehingga berkat ridho dan izin dari Allah SWT juga lah maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang”.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan
4. Ibu Nelfia adi, M.Pd sebagai pembimbing I dan Ibu Dra. Elizar ramli, M.Pd sebagai pembimbing II yang penuh perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
6. Pegawai perpustakaan pusat Universitas Negeri Padangatas kerjasama dan bantuannya yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
7. Papa dan Mama serta saudara-saudara tercinta yang mendoakan, memberi nasehat, dorongan, motivasi, dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Rekan-rekan angkatan 2010 yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini. Serta kakak-kakak dan adik-adik keluarga besar Jurusan Administrasi Pendidikan.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan lembaga yang bersangkutan serta Jurusan Administrasi Pendidikan.

Penulis telah berupaya dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari baik isi maupun penulisan masih belum sempurna untuk itu kepada pembaca, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Padang, Januari 2015

**Anggun Febia Mery**  
**NIM. 17888/2010**

## DAFTAR ISI

| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| A. Latar Belakang Masalah .....                    | 1              |
| B. Identifikasi Masalah.....                       | 3              |
| C. Pembatasan Masalah.....                         | 4              |
| D. Rumusan Masalah.....                            | 4              |
| E. Pertanyaan Masalah .....                        | 5              |
| F. Tujuan penelitian .....                         | 5              |
| G. Kegunaan Penelitian .....                       | 6              |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>                         |                |
| A. Pengertian resepsi .....                        | 7              |
| B. Pengertian Pelayanan.....                       | 8              |
| C. Pengertian Perpustakaan .....                   | 9              |
| D. Fungsi perpustakaan .....                       | 10             |
| E. Tugas/kegiatan Perpustakaan.....                | 13             |
| F. Pelayanan Perpustakaan.....                     | 15             |
| G. Kerangka Konseptual.....                        | 26             |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>               |                |
| A. Desain Penelitian .....                         | 28             |
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....  | 28             |
| C. Populasi dan Sampel.....                        | 29             |
| D. Jenis dan Sumber Data.....                      | 31             |
| E. Instrumentasi dan teknik Pengumpulan Data ..... | 31             |
| F. Prosedur Penelitian .....                       | 34             |
| G. Teknik dan Analisa Data .....                   | 34             |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>      |                |
| A. Deskripsi Data Penelitian .....                 | 34             |
| B. Pembahasan .....                                | 43             |

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....49  
B. Saran .....49

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b>  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 1. Jumlah Mahasiswa FIP angkatan 2011 Universitas Negeri Padang Tahun Rekapitulasi 2011 .....                                 | 30             |
| 2. Data Penyebaran Sampel penelitian .....  | 31             |
| 3. Data Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan peminjaman koleksi di Perpustakaan UNP .....                  | 38             |
| 4. Data Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan referensi dan informasi di perpustakaan UNP .....             | 39             |
| 5. Data persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan bimbingan kepada pengguna / pembaca di perpustakaan UNP ..... | 41             |
| 6. Data persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap tata tertib di perpustakaan UNP .....                                   | 42             |
| 7. Rekapitulasi data tentang persepsi mahasiswa FIP angkaan 2011 terhadap pelayanan perpustakaan pusat UNP .....              | 43             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>                | <b>Halaman</b> |
|------------------------------|----------------|
| 1. Kerangka konseptual ..... | 27             |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b>  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1. Pengantar Angket.....                                 | 53             |
| 2. Petunjuk Pengisian Angket.....                        | 55             |
| 3. Kisi-kisi angket penelitian .....                     | 54             |
| 4. AngketPenelitian.....                                 | 57             |
| 5. Tabulasi Data Uji Coba Angket Variabel Pelayanan..... | 60             |
| 6. Uji Validitas Uji CobaAngketPenelitian .....          | 61             |
| 7. Uji Reliabilitas Uji Coba Angket Penelitian.....      | 63             |
| 8. Skor Mentah Hasil Penelitian .....                    | 67             |
| 9. Tabel nilai rho Spearman.....                         | 70             |
| 10. Tabel Nilai-Nilai Product Moment.....                | 71             |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Universitas Negeri Padang sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi mengemban misi, yaitu untuk peningkatan mutu pendidikan dan kualitas sumber daya manusia. Maka untuk mencapai misi tersebut Universitas Negeri Padang juga berusaha melengkapi sarana dan prasarana pendidikan yakni salah satunya adalah dengan mengoptimalkan peran serta perpustakaan.

Sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, khususnya pasal 45 berbunyi sebagai berikut “setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi kebutuhan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan emosional, social, intelektual, kejiwaan peserta didik”. Sarana dan prasarana tersebut salah satunya ialah perpustakaan, karena perpustakaan bisa memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh peserta didik. Perpustakaan juga bisa membuka jendela mata kita terhadap pengetahuan-pengetahuan, karena dengan membaca kita bisa banyak mendapatkan informasi.

Peranan dan fungsi perpustakaan sangat penting sekali bagi para pengguna, baik masyarakat umum maupun bagi siswa atau mahasiswa. Karena keberadaannya sebagai sarana untuk mengkaji ilmu dan pengetahuan serta meningkatkan dan menambah pengalaman keterampilan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan merupakan suatu sumber atau alat utama yang menunjang kualitas pendidikan dan pengajaran. Fungsinya tidak lagi terpisah dari proses pendidikan itu sendiri, tapi justru selalu harus terlibat didalamnya. Agar bahan pustaka tersebut diatas dapat memanfaatkan sebaik-baiknya dan sipemakai dapat menggunakan materi yang ada diperpustakaan maka diperlukan pelayanan perpustakaan yang baik.

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan fungsinya maka perpustakaan haruslah mempunyai petugas yang berpotensi dan mempunyai kemampuan. Sehingga nantinya dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya semaksimal mungkin serta pada akhirnya berhasil guna bagi dirinya maupun masyarakat secara keseluruhan.

Dalam memberikan pelayanan informasi yang diperlukan para mahasiswa, pengajar, peneliti, dan anggota civitas akademika lainnya maka tenaga kerja perpustakaan harus betul-betul mengetahui dan melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun fenomena yang penulis temui melalui pengamatan yang saya lakukan dengan 3 orang mahasiswa FIP mengenai Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang adalah sebagai berikut :

1. Masih ditemukan mahasiswa yang kurang puas dalam pelayanan peminjaman buku (sirkulasi). Contohnya, ketika meminjam buku, mahasiswa merasa prosedurnya terlalu berbelit-belit.

2. Masih ditemukan mahasiswa yang kurang puas dalam pelayanan informasi. Contohnya, ketika mahasiswa menanyakan informasi kepada petugas pustaka, petugas pustaka tidak merespon dan menjawab tidak tahu atas pertanyaan yang ditanyakan pengguna pustaka.
3. Masih ditemukan mahasiswa yang kurang puas terhadap pelayanan jam buka perpustakaan. Contohnya ketika pada saat tertentu petugas pustaka terlalu cepat menutup perpustakaan yang tidak sesuai dengan jam kerjanya ada.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap masalah ini dengan judul "*Persepsi Mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang*"

## **B. Identifikasi Masalah**

Dilihat dari latar belakang diatas, terlihat berbagai macam masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai yang ada di perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang. Permasalahan yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelayanan peminjaman koleksi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan kurang baik.
2. Pelayanan referens dan informasi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan kurang baik.
3. Pelayanan bimbingan kepada pembaca yang diberikan oleh pegawai-pegawai yang ada di perpustakaan kurang baik.

4. Pelayanan jam buka perpustakaan/ tata tertib perpustakaan kurang baik.
5. Kurangnya kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam keluhan yang diberikan oleh mahasiswa yang datang.
6. Pegawai perpustakaan kurang dapat memberikan informasi yang jelas berkaitan dengan perpustakaan terhadap pengunjung.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, agar pembahasan lebih terfokus dan lebih terarah maka masalah dibatasi hanya pada pelayanan perpustakaan saja. Pelayanan perpustakaan ini juga dibatasi pada pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang. Kemudian pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang ini akan dilihat dari pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan pembaca, dan pelayanan jam buka perpustakaan/tata tertib perpustakaan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan perpustakaan pusat Universitas negeri Padang?. Yang meliputi: pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan pembaca, dan pelayanan jam buka perpustakaan/tata tertib perpustakaan.

### **E. Pertanyaan Penelitian**

Atas dasar rumusan masalah diatas, maka dapat dikembangkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan peminjaman koleksi perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan referensi dan informasi perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang?
3. Bagaimana persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang?
4. Bagaimana persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan jam buka perpustakaan/ tata tertib perpustakaan dipergustakaan pusat Universitas Negeri Padang?

### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai :

1. Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan peminjaman koleksi perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang.
2. Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan referensi dan informasi perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang.

3. Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang.
4. Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan jam buka perpustakaan/ tata tertib perpustakaan diperpustakaan pusat Universitas Negeri Padang.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai masukan bagi :

1. Pegawai perpustakaan agar dapat meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa yang datang ke perpustakaan tersebut.
2. Kepala perpustakaan dapat membina pegawai terkait dengan pelayanan perpustakaan.
3. Penulis dapat menganalisis persepsi mahasiswa tentang layanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dalam penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan peminjaman koleksi di perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang berada dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata 3,68.
2. Persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan referensi dan pelayanan informasi di perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang berada dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata 4,06.
3. Persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan bimbingan kepada pembaca di perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang berada pada kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata 3,86.
4. Persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap tata tertib perpustakaan di perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang berada pada kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata 4,34.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan pada pelayanan peminjaman koleksi bahwa hasil penelitian memiliki kategori baik, maka

sebaiknya pegawai perpustakaan akan lebih baik lagi meningkatkan lagi pelayanan agar kedepannya bisa lebih baik lagi. Hal ini dapat dilakukan dengan menunjukan sikap yang baik kepada pengunjung perpustakaan.

2. Berdasarkan hasil yang didapat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan pada pelayanan referensi dan informasi memiliki kategori baik, maka akan lebih baiknya lagi pegawai meningkatkan pelayanan referensi dan informasi tersebut. Agar mahasiswa yang datang ke dalam perpustakaan dapat mengerti dimana letak buku atau koleksi-koleksi yang ada diperpustakaan itu sendiri
3. Pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca sudah memiliki kategori baik hal ini disebabkan karena pegawai perpustakaan sudah melayani pengunjung dengan baik. Agar mahasiswa bisa lebih tertarik lagi datang ke perpustakaan maka sebaiknya pegawai meningkatkan pelayanan bimbingan kepada pengguna / pembaca.
4. Pada tata tertib diperpustakaan ini juga sudah dalam kategori baik, hal ini didasarkan karena perpustakaan sangat menjunjung tinggi tata tertib yang ada diperpustakaan. Oleh karena itu, agar lebih baik lagi perpustakaan dapat meningkatkan tata tertib agar mahasiswa lebih nyaman bila berkunjung ke perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Prastowo. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta : DIVA Press
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. (2001). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bandung : Sinar Baru Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. (2008). *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Bafadal, Ibrahim. (2009). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Depdikbud. (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Konoposke, Robert. (2005). *Perilaku dan manajemen organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Rivai, Veithzal & Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins P. Steohen & Judge A. Timothy. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sinaga.Dian. (2011). *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung : Bejana
- Sutarno NS. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Trimedia
- Syahyuman.(2009). *Manajemen Koleksi Perpustakaan*. Padang : Sukabina Press
- Wojowasito. (2010). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yusuf dan Suhendar. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Kencana
- <http://uchiha-readme.blogspot.com/2009/01/indikator-pelayanan-perpustakaan.html>
- <https://rajaperhotelan.wordpress.com/2013/06/27/ciri-ciri-pelayanan-yang-baik/>