



Identitas Buku :

- Judul buku : *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+™*
- Pengarang : Fransisca Rahayuningsih
- Penerbit : Graha Ilmu
- Tanggal Terbit : 2015
- ISBN : 9786022624127
- Tebal halaman : xiv + 162 halaman
- Lebar : 16 cm
- Tinggi : 23 cm

Sinopsis Buku:

Buku berjudul “*Mengukur Kepuasan Pemustaka*” ini mengurai materi-materi mencakup kualitas jasa, khususnya jasa layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka dilihat dari hubungannya dengan kualitas layanan, pentingnya kepuasan pemustaka dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap perpustakaan. *Metode LibQUAL+™* menjadi alat ukur yang digunakan (hal. 33). Buku ini hadir sebagai petunjuk bagi pengelola perpustakaan dalam mengukur kepuasan pemustaka dengan disertai contoh pengukuran kepuasan pemustaka.

**Rasdanelis*

Isi Resensi:

Ada banyak perangkat untuk mengukur kinerja pustakawan dan perpustakaan, baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, salah satunya adalah dengan menggunakan metode LibQUAL+. Implementasi dan penggunaan metode ini sangat beragam, artinya bahwa metode ini biasanya dilakukan dengan penelitian survey yang ukurannya sangat kuantitatif. Buku ini dipersembahkan kepada para pembaca dan peneliti terutama di bidang perpustakaan serta para pengelola perpustakaan. Penulis mencoba memberi masukan bagi pustakawan yang ingin meningkatkan kinerjanya, sekaligus memberikan tambahan pengetahuan dalam upaya memperbaiki citra perpustakaan di mata pemustaka dan stakeholders. Dalam pengelolaan perpustakaan, dengan membaca buku ini, diharapkan dapat membuka wacana baru bagi para pustakawan, para pengelola perpustakaan dan calon pustakawan serta bermanfaat bagi sesama.

Materi yang dibahas dalam buku ini mencakup kualitas jasa, khususnya jasa layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka dilihat dari hubungannya dengan kualitas layanan, pentingnya kepuasan pemustaka dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka. Penulis juga menjelaskan mengenai pengukuran kepuasan pemustaka yang mencakup alasan, manfaat dan metode dalam mengukur kepuasan pemustaka serta model pengembangan dan penggunaan kuesioner kepuasan pemustaka dalam pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+™ (hal. 33).

Pada bagian akhir dibahas tentang contoh hasil penelitian mengenai kepuasan pemustaka menggunakan Metode LibQUAL+™.

Kelebihan Buku:

Buku ini dilengkapi dengan kuesioner dan pandun-panduan untuk melakukan metode LibQUAL+™ dalam pengukuran kepuasan pemustaka.

Kekurangan Buku:

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ sudah diurai secara detail dalam buku ini, namun perlu dilakukan evaluasi-evaluasi yang lebih mendalam untuk mengukur keefektifan metode ini dalam mengukur kepuasan pemustaka serta kemungkinan untuk dilakukan kombinasi dengan metode pengukuran kepuasan lainnya.

**Rasdanelis*