

# **PERSEPSI DAN JANGKAAN PELAJAR TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PUSAT SUMBER MATRIKULASI**

**Arsaythamby Veloo  
Aziz Ishak**

**Fakulti Sains Kognitif dan Pendidikan  
Universiti Utara Malaysia  
arsay@uum.edu.my**

## **Pengenalan**

Pusat sumber telah mengalami banyak perubahan dalam beberapa dekad ini. Perubahan-perubahan ini dapat dilihat melalui perkembangan perkhidmatan dan peningkatan kualiti pusat sumber. Perkembangan perkhidmatan dan peningkatan kualiti adalah antara isu utama yang dititikberatkan oleh pengurusan pusat sumber pada masa kini (Boelke, 1995). Pengurusan pusat sumber cuba memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelajar dari semasa ke semasa (Nik Salimah Nik Abdullah, 2001). Usaha untuk meningkatkan keberkesanan pusat sumber bukanlah satu perkara yang mudah kerana ia amat bergantung kepada faktor perkhidmatan pusat sumber itu sendiri (Shaharom TM Sulaiman & Wan Ab. Kadir Wan Dollah, 1996). Bagi menyediakan perkhidmatan berkualiti, pengurusan dan staf pusat sumber perlulah memahami gelagat pelajar yang menggunakan perkhidmatan mereka (Leonard & Sasser, 1982).

Pengurusan pusat sumber menghadapi pelbagai persaingan terutamanya dari segi sumber, kehendak dan kemajuan teknologi maklumat semasa menyediakan perkhidmatan kepada pelajar (Weingand, 1997; Cullen, 2001). Situasi persaingan ini menyebabkan organisasi pusat sumber memerlukan kemahiran pengurusan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan untuk kebaikan dan kemajuan organisasi (Lawes, 1993; Kinell, 1997). Bagi mencapai tujuan ini, pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) digunakan sebagai salah satu kaedah dan strategi untuk mewujudkan perkhidmatan yang cemerlang (Waldman, 1994).

## **Pernyataan Masalah**

Pusat Sumber Kolej Matrikulasi mempunyai misi untuk menjadi pusat sumber yang cemerlang dari segi pengurusan dan perkhidmatan kepada pelajar. Bagi mencapai misi tersebut, pusat sumber ini telah merangka satu dasar untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada pelajar (Tam, 2000). Walaupun begitu, masih terdapat rungutan di kalangan pelajar yang menggunakan perkhidmatan pusat sumber ini terutama dalam aspek koleksi bahan, pencarian maklumat, layanan staf dan masa perkhidmatan (Whitehall, 1992; Snoj & Petermanec, 2001; Majid, Anwar & Eisenschitz, 2001)

Pelajar juga menunjukkan reaksi negatif terhadap perkhidmatan akses maklumat melalui internet kerana perkhidmatan ini tidak mencukupi berbanding dengan jumlah pelajar yang ramai. Mereka menggunakan masa yang lama untuk mendapatkan maklumat kerana terpaksa menggunakan sistem giliran. Situasi ini menyebabkan ramai pelajar beranggapan masa terbuang begitu saja dan menimbulkan rasa jemu di kalangan mereka (Thapisa & Gamini, 1999).

Kebanyakan pelajar juga tidak berpuas hati dengan layanan staf pusat sumber di kaunter perkhidmatan semasa urusan peminjaman dan pemulangan buku (Zeithaml & Bitner, 1996). Pelajar memberi komen dengan menyatakan staf pusat sumber mempunyai prestasi kerja yang kurang memuaskan dan mengamalkan sikap pilih kasih (Zaiton Osman, Carole Ann Soon & Wan Hajrah Wan Aris, 1998). Rungutan pelajar juga berkaitan dengan perkhidmatan pusat sumber tidak dibuka pada waktu malam walaupun masa perkhidmatan sudah ditetapkan di dalam jadual. Situasi ini menyebabkan pelajar berasa kecewa dan memberi persepsi negatif terhadap kualiti perkhidmatan PSKMP (Whitehall, 1992).

Muir dan Shenton (2002) menjelaskan perkhidmatan yang tidak dirancang dengan baik akan memberi kesan buruk kepada pengurusan. Kajian mereka melibatkan pengurusan perkhidmatan pusat sumber dan arkib di United Kingdom. Hasil dapatan mereka menunjukkan masalah yang wujud dalam pengurusan pusat sumber adalah disebabkan oleh kepimpinan yang kurang berkesan dan kepakaran kumpulan staf yang rendah.

Berdasarkan isu-isu yang dibincangkan di atas, beberapa masalah timbul dalam kualiti perkhidmatan pusat sumber. Pengkaji ingin melihat sejauh manakah masalah ini berkaitan dengan pelajar-pelajar yang menggunakan perkhidmatan pusat sumber. Dalam konteks pengurusan PSKM, masalah-masalah ini wujud disebabkan PSKM menghadapi beberapa kekangan seperti bajet tidak mencukupi, staf tidak prihatin dengan kehendak pelajar dan pihak pengurusan atasan kolej tidak peka terhadap keperluan pusat

Secara khusus, kajian ini bertujuan untuk menjawab persoalan-persoalan berikut:

- i- Adakah kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh PSKM dapat memenuhi kepuasan pelajar ?
- ii- Adakah terdapat hubungan jangkaan pelajar terhadap dimensi kualiti perkhidmatan PSKM ?
- iii- Adakah terdapat hubungan persepsi pelajar terhadap dimensi kualiti perkhidmatan PSKM ?

#### Definisi operasional

Kebolehlihatan - Berkaitan dengan kemudahan-kemudahan seperti kemudahan fizikal, peralatan, staf dan alat komunikasi.

Kebolehpercayaan - Merujuk kepada keupayaan staf melaksanakan sesuatu perkhidmatan seperti mana yang dijanjikan.

Kepekaan - Kesanggupan staf untuk menolong pelajar dengan memberi sesuatu perkhidmatan yang diperlukan.

Jaminan - Jaminan merujuk kepada staf yang berpengetahuan dan berbudi bahasa bagi mendapatkan kepercayaan dan keyakinan daripada pelajar.

Empati - Staf memberi perhatian personel kepada pelajar.

Kualiti - Kualiti melibatkan sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan bersesuaian, layak untuk kepenggunaan dan mempunyai kesilapan sifar iaitu membuat dengan betul.

Kualiti Perkhidmatan - Kualiti perkhidmatan ialah perbezaan di antara jangkaan dan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan yang mereka terima.

Persepsi Pelajar - Persepsi boleh ditakrifkan sebagai suatu tindakan pengambilan maklumat oleh seseorang pelajar melalui proses melihat, menyusun dan menterjemah sesuatu perkara atau peristiwa melalui pemerhatian.

Jangkaan Pelajar - Jangkaan ialah satu proses penterjemahan pelajar terhadap sesuatu sasaran yang dilihat. Proses penterjemahan ini dipengaruhi oleh pengalaman, keperluan dan emosi.

Kepuasan Pelajar - Kepuasan pelajar merujuk kepada persepsi melebihi jangkaan pelajar dalam sesuatu perkhidmatan yang mereka terima.

## Sorotan kajian

### SERVQUAL

Para ahli akademik mencari pelbagai kaedah untuk menilai pandangan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan. Kajian dan penyelidikan untuk mencari kaedah terbaik dalam menilai persepsi dan jangkaan pengguna terhadap perkhidmatan sesebuah organisasi telah menyebabkan Parasuraman et al., (1985) menghasilkan SERVQUAL. Nitecki (1996) mengatakan beberapa penyelidik telah mengenalpasti potensi soal selidik SERVQUAL sebagai alat yang boleh digunakan untuk mengukur kualiti perkhidmatan pusat sumber.

Dalam kajian Nitecki (1998), beliau telah meminta pelajar mengesahkan sama ada soal selidik SERVQUAL dapat memberikan gambaran tepat berkenaan dengan jangkaan dan persepsi mereka terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber. Dapatan kajiannya menunjukkan majoriti pelajar menyatakan bahawa soal selidik SERVQUAL merupakan alat yang sesuai untuk mengukur kualiti perkhidmatan pusat sumber.

Ramai pengkaji menggunakan soal selidik SERVQUAL untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam pelbagai organisasi perkhidmatan. Di antara organisasi perkhidmatan tersebut ialah perkhidmatan profesional (Bojanic, 1991; Freeman & Dart, 1993), bidang kesihatan (Swartz & Brown, 1989; Simon, 1997), bidang pengangkutan (Durvasula, Lysonski & Mehta, 1999; Mehta & Durvasula, 1998), perkhidmatan utiliti (Babakus & Boller, 1992) dan perkhidmatan sistem maklumat (Kettinger & Lee, 1994; Pitt, Watson, & Kavan, 1995). Soal selidik ini juga digunakan dalam kajian terbaru oleh Subramony, Beehr dan Johnson (2004) yang bertajuk '*Employee and customer perceptions of service quality in an India firm*'.

### Hubungan Teori Jurang Dan Kualiti Perkhidmatan

Teori ini cuba melihat jurang yang wujud di antara pemberi dan penerima perkhidmatan. Jurang di antara persepsi dan jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan diukur dengan melihat perbezaan di antara dua skor (skor persepsi ditolak dengan skor jangkaan). Bagi setiap pasangan item, markah purata yang didapati akan menggambarkan markah keseluruhan kualiti perkhidmatan. Skor positif menunjukkan perkhidmatan tersebut adalah berkualiti manakala skor negatif pula menunjukkan kualiti perkhidmatan yang diberikan adalah tidak baik. Skor sifar menerangkan yang kualiti

perkhidmatan sekadar memuaskan (Parasuraman et al., 1988). Ukuran kualiti perkhidmatan pusat sumber boleh ditunjukkan seperti formula berikut:

$$\text{Kualiti Perkhidmatan} = \text{Persepsi Pelajar} - \text{Jangkaan Pelajar}$$

Teori ini mengenalpasti empat jurang yang berkaitan dengan persepsi organisasi terhadap kualiti perkhidmatan dan tugas yang berhubung dengan penyampaian perkhidmatan kepada pelajar. Jurang yang kelima pula berkait rapat dengan jurang kualiti perkhidmatan yang ditanggap oleh pelajar. Model jurang ini dapat membantu organisasi mengenalpasti bahagian perkhidmatan yang dapat memenuhi atau tidak jangkaan pelajar (Parasuraman et al., 1988).

Jurang pertama terbentuk kerana kurangnya kajian dijalankan terhadap keperluan pelajar, sistem komunikasi yang lemah dan struktur pengurusan yang tidak tersusun. Jurang yang kedua pula terjadi disebabkan oleh kurangnya komitmen, penetapan matlamat yang tidak sesuai dan pengurus kurang berpengalaman dalam menjalankan tugas mereka. Jurang yang ketiga terhasil kerana masalah ketidakcukupan sumber dalam bidang-bidang utama organisasi, prosedur kawalan kualiti kurang mantap dan staf kurang mempunyai komitmen. Jurang yang keempat pula terjadi disebabkan oleh pengaruh komunikasi luaran organisasi seperti peranan media dan publisiti (Rowley, 1998).

Keempat-empat jurang di atas akan menghasilkan jurang yang kelima iaitu jurang di antara persepsi dan jangkaan pelajar terhadap perkhidmatan yang mereka terima. Jurang ini adalah merupakan jurang yang paling penting dan menjadi fokus utama dalam kajian menilai kualiti perkhidmatan pusat sumber (Cullen, 2001).

Kebanyakan kajian berkenaan jurang kualiti perkhidmatan mendapati jurang yang terhasil di antara persepsi dengan jangkaan pelajar adalah bersifat negatif. Ini bermaksud kebanyakan kualiti perkhidmatan pusat sumber yang dikaji tidak mencapai ataupun menyamai kepuasan dan jangkaan pelajar. Di antara kajian-kajian yang menunjukkan jurang negatif bagi semua dimensi SERVQUAL ialah kajian yang dilakukan oleh Stein (1998); Schmidt dan Searing (1998); Nitecki dan Hernon (2000); Cullen (2001); Tee Tiong How (2002); Ho dan Crowley (2003).

Kajian di Universiti Illinois oleh Schmidt dan Searing (1998) mendapati jurang kualiti perkhidmatan ialah pada julat -0.1 hingga -.92 bagi semua pasangan dimensi dalam persepsi dan jangkaan pelajar. Jurang negatif ini wujud disebabkan oleh masalah-masalah yang berkaitan dengan aktiviti staf pusat sumber. Kajian di Universiti Carnegie Mellon yang melibatkan perkhidmatan pinjaman antara pusat sumber juga mendapati skor jurang kualiti perkhidmatan adalah di antara -.05 hingga -1.71. Jurang negatif yang terhasil ini kebanyakannya dikaitkan dengan dimensi kebolehpercayaan terutamanya dalam aspek aktiviti dan sikap staf pusat sumber (Stein, 1998).

Kajian Nitecki dan Hernon (2000) tentang perkhidmatan pusat sumber akademik di Universiti Yale mendapati pelajar tidak berpuashati dalam kebanyakan perkhidmatan yang mereka terima. Antara perkhidmatan-perkhidmatan yang sering mendapat rungutan pelajar ialah kelemahan pengurusan maklumat, penghantaran dokumen melalui sistem pinjaman, penggunaan katalog secara 'on-line', perkhidmatan fotokopi, percetakan komputer, masa perkhidmatan dan perletakan semula material selepas ia digunakan. Mereka juga mengatakan adalah penting bagi pihak pengurusan membuat pertimbangan

terhadap sifat dan persepsi penyampaian perkhidmatan kerana kedua-duanya saling berkaitan di antara satu sama lain. Ia juga boleh menjadi petunjuk penting kepada organisasi bagi menghasilkan peningkatan berterusan terhadap kualiti perkhidmatan mereka.

Kajian Nitecki (1996) pula mendapati dimensi kebolehpercayaan memberikan nilai jurang paling besar manakala dimensi kebolehlihatan pula memberikan nilai jurang paling kecil dalam penilaian kualiti perkhidmatan pusat sumber. Dapatan ini didapati selaras dengan hasil kajian Parasuraman et al., (1990) yang menilai kualiti organisasi perkhidmatan yang berkaitan dengan aktiviti pemasaran.

Kajian Ho dan Crowley (2003) juga mendapati jurang terbesar yang wujud antara persepsi dan jangkaan pelajar ialah dalam dimensi kebolehpercayaan terutamanya dalam elemen 'pusat sumber sepatutnya mempunyai rekod yang bersih daripada sebarang kesilapan'. Kajian Tee Tiong How (2002) mendapati dimensi jaminan memberikan nilai jurang paling besar manakala dimensi kebolehlihatan pula mencatatkan nilai jurang terkecil dalam penilaian kualiti perkhidmatan.

### Jangkaan Pelajar

Hernon, Nitecki dan Altman (1999) mengatakan bahawa pelajar mempunyai jangkaan tentang perkhidmatan yang mereka terima dari organisasi. Telah menjadi anggapan umum, kunci kepada perkhidmatan berkualiti terletak pada prestasi yang dapat memenuhi atau melebihi jangkaan pelajar terhadap perkhidmatan yang mereka terima. Jangkaan pelajar akan memberi faedah kepada pihak pengurusan dalam membantu mereka memahami sifat kualiti perkhidmatan yang kompleks.

Pengalaman menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan persepsi dan jangkaan pelajar terhadap perkhidmatan yang mereka terima. Perkhidmatan yang diterima oleh pelajar akan cuba dibandingkan dengan dengan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang mereka terima sebelum ini. Keadaan ini akan memberi kesan yang signifikan ke atas persepsi dan juga jangkaan pelajar yang dibentuk hasil dari pengalaman tersebut (Lilley & Usherwood, 2000).

Dalam kajian Harwood dan Bydder (1998), pusat sumber universiti di China dan New Zealand telah mengeluarkan bahan bertulis bagi memperkenalkan perkhidmatan-perkhidmatan yang mereka tawarkan kepada pelajar. Mereka juga meningkatkan penggunaan 'web-sites' dalam perkhidmatan bercorak elektronik. Bentuk-bentuk perkhidmatan ini secara tidak langsung telah meningkatkan jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan mereka.

Kajian Calvert (2001) yang mengkaji kualiti perkhidmatan pusat sumber universiti di China dan New Zealand mendapati wujud persamaan jangkaan pelajar dalam aspek penilaian terhadap katalog komputer, maklumat pada katalog komputer, keadaan lampu dalam bangunan dan sumber maklumat yang tepat dan mencukupi. Perbezaan pula wujud dalam aspek-aspek yang melibatkan perkhidmatan staf dan peralatan.

Kajian-kajian ini juga dengan jelas menunjukkan terdapatnya perhubungan positif yang signifikan di antara jangkaan pelajar dengan dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan pusat sumber (Cook & Thompson, 2000). Dapatan kajian ini juga menunjukkan keputusan yang sama dengan kajian Nitecki (1996) dari segi perhubungan positif yang signifikan antara jangkaan pelajar dengan dimensi kualiti perkhidmatan. Skor dimensi kualiti perkhidmatan memberikan pekali positif kepada semua ukuran kualiti

perkhidmatan pusat sumber secara kolektif. Semakin tinggi jangkaan pelajar terhadap dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan semakin tinggi pekali korelasi yang dapat dicatatkan.

Melalui kajian-kajian mereka, suatu rumusan dapat dibuat iaitu hubungan jangkaan dengan kualiti perkhidmatan dari aspek dimensi kepekaan, kebolehpercayaan dan jaminan menunjukkan perhubungan positif dengan darjah kekuatan yang tinggi (Nitecki 1996; Cook & Thompson, 2000). Dari analisis yang dibuat oleh Cullen (2001) tentang perhubungan yang wujud antara jangkaan pelajar, staf, pustakawan dan pihak pengurusan terhadap dimensi kualiti perkhidmatan pusat sumber didapati semuanya menunjukkan hubungan yang signifikan.

Melalui kajian Calvert (2001) yang mengkaji jangkaan pelajar dari universiti di China dan New Zealand terhadap dimensi kualiti perkhidmatan pusat sumber juga menunjukkan korelasi yang tinggi. Ini dengan jelas menunjukkan terdapatnya satu perhubungan positif yang kuat bagi kedua-dua pemboleh ubah ini. Dari keputusan-keputusan ini jelas menunjukkan terdapatnya hubungan positif yang wujud antara jangkaan pelajar dengan dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan pusat sumber.

### Persepsi Pelajar

Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeza terhadap sesuatu perkhidmatan dan ianya bergantung kepada latar belakang sosiologikal dan psikologikal mereka. Perasaan individu selalunya akan dirangsangkan oleh pelbagai rangsangan terhadap organ-organ deria (Weiten, 2001). Persepsi merupakan pemilihan, penyusunan dan penterjemahan input-input deria. Persepsi juga melibatkan pengorganisasian dan penterjemahan input-input deria menjadi sesuatu yang bermakna (Asmawati Desa, 2001). Assael (1992) berpendapat bahawa persepsi seseorang bergantung kepada memori mereka dalam memproses maklumat. Pelajar menilai perkhidmatan berdasarkan latar belakang, pengalaman dan jangkaan mereka. Persepsi selalunya tidak bersifat objektif dan ianya juga tidak melibatkan penilaian yang saintifik (Chisnall, 1975).

Kajian Evans (1983) mendapati bahawa keupayaan mendapatkan perkhidmatan, bahan, kos, kepuasan pelajar dan penggunaan adalah sebahagian konsep penting dalam menilai keberkesanan pusat sumber. Kajian yang dijalankan oleh Majid, Anwar dan Eisenschitz (2001) mendapati keberkesanan pusat sumber bergantung kepada kemampuan pelajar mendapatkan bahan, peralatan dan kemudahan fizikal, kemahiran kepenggunaan, program-program dalam pendidikan dan lokasi pusat sumber. Mereka juga mengatakan kekerapan berkunjung ke pusat sumber bukanlah satu faktor penentu keberkesanan pusat sumber.

Dari segi perhubungan yang wujud di antara persepsi pelajar dengan dimensi kualiti perkhidmatan, didapati banyak kajian menunjukkan keputusan yang sama iaitu kedua-dua pemboleh ubah ini mempunyai hubungan yang signifikan. Hasil kajian Vacha-Haase (1998); Cook dan Thompson (2000); Calvert (2001) dan Cullen (2001) mendapati wujud hubungan positif yang signifikan antara persepsi pelajar dengan dimensi kualiti perkhidmatan. Dapatan kajian mereka menunjukkan korelasi positif yang tinggi di antara kedua-dua pemboleh ubah dengan pekali korelasi melebihi  $r = .70$ . Kajian Tee Tiong How (2002) sahaja mendapati hanya empat dimensi kualiti perkhidmatan kecuali dimensi kebolehlihatan menunjukkan hubungan positif yang signifikan. Kajian beliau dengan

kelas menyatakan dimensi kebolehlihatan adalah tidak berhubungan dengan kualiti perkhidmatan.

#### Kepuasan Pelajar

Sirkin (1993), mentafsirkan kepuasan pelajar melibatkan penggunaan berulang kali terhadap perkhidmatan yang diterima kerana ia dapat memenuhi atau melebihi jangkaan mereka. Organisasi yang ingin memuaskan kehendak pelajar mestilah dapat mencipta persekitaran yang berorientasikan perkhidmatan. Hubbert, Bitner dan Kleine (1996) mengemukakan model yang lebih kompleks, melibatkan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan pusat sumber. Kepuasan pelajar boleh dilihat dari dua perspektif iaitu kepuasan terhadap layanan perkhidmatan tertentu pusat sumber dan kepuasan terhadap layanan perkhidmatan pusat sumber secara keseluruhan berdasarkan kepada pengalaman lampau.

Mengikut Hernon dan Altman (1995), kepuasan pelajar pusat sumber boleh diukur melalui tiga jenis perspektif iaitu berinteraksi dengan staf, jenis perkhidmatan dan organisasi pusat sumber itu sendiri. Nicholas (1996) berpendapat ukuran seperti bilangan buku yang ada pada rak tidak lagi boleh digunakan dalam menilai kualiti perkhidmatan pusat sumber kerana ia sudah ketinggalan zaman. Ukuran penilaian ini perlu ditukar kerana kejayaan atau keberkesanan pusat sumber hanya boleh diukur melalui kepuasan pelajar.

Perhubungan berterusan di antara pelajar dan staf pusat sumber dapat memberi suatu maklumat penting kepada pengurusan pusat sumber bagi meningkatkan kefahaman mereka terhadap kepuasan pelajar. Maklumat ini boleh menjadi satu keperluan kepada proses perancangan dan pelaksanaan pusat sumber bagi mewujudkan perkhidmatan berkualiti kepada pelajar (Verhoeven, Boerman & Jong, 1995).

Koleksi bahan yang mencukupi juga merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberkesanan pusat sumber dalam memberi perkhidmatan berkualiti. Malahan kebanyakan perkhidmatan maklumat yang ditawarkan oleh pusat sumber adalah berdasarkan kepada koleksi bahan yang mereka ada. Penilaian terhadap koleksi pusat sumber selalunya melibatkan penilaian terhadap kesesuaian dan juga kecukupan bahan yang pusat sumber ada dalam memenuhi kehendak pelajar (Osburn, 1992).

Sumber manusia juga merupakan elemen paling penting dalam merancang, merekabentuk, melaksana, mengurus sistem maklumat dan perkhidmatan (Ding Choo Ming, 1996). Staf terlatih dan mencukupi memainkan peranan penting dalam memberi perkhidmatan berkualiti kepada pelajar (Hobohm, 1996; Adedibu & Adio, 1997). Kajian Fidzani (1998) mendedahkan pelajar memerlukan bimbingan dan kawalan dari staf pusat sumber dalam menggunakan sumber, perkhidmatan dan kemudahan secara berkesan. Mannan dan Bose (1998) melaporkan terdapat perhubungan antara tahap kepuasan pelajar dengan penggunaan pusat sumber serta bantuan yang mereka dapati dari staf pusat sumber.

#### Hubungan Kepuasan Pelajar Dan Kualiti Perkhidmatan

Kualiti perkhidmatan adalah merupakan penilaian ciri-ciri spesifik terhadap sesuatu perkhidmatan yang melibatkan pertimbangan kognitif. Kepuasan pelajar pula memberi tumpuan kepada urusan spesifik dan ia melibatkan pertimbangan secara kumulatif berdasarkan perkhidmatan yang mereka terima secara kolektif daripada

pemberi perkhidmatan. Pertimbangan terhadap kepuasan adalah lebih bersifat afektif dan menekankan kepada reaksi emosi terhadap pengalaman yang mereka lalui. Kepuasan pula merupakan suatu perasaan yang wujud dari pengalaman sebenar dalam hubungannya dengan pengalaman yang dijangka (Hernon & Whitman, 2001).

Kajian Hernon dan Nitecki (2001) berpendapat ramai penyelidik keliru dengan maksud kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar. Pendapat Hernon dan Nitecki ini juga mempunyai persamaan dengan pendapat Andaleeb dan Simmons (1998) serta Comm dan Mathaisel (2000). Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar saling berkait rapat di antara satu sama lain. Kualiti perkhidmatan boleh menentukan kepuasan pelajar dan kepuasan pelajar juga adalah merupakan syarat utama bagi mewujudkan kualiti perkhidmatan. Malahan ada yang berpendapat konsep kualiti perkhidmatan adalah merupakan satu konsep diskret yang saling berkait rapat.

### Kerangka Konseptual

Kerangka model persepsi dan jangkaan pelajar PSKM yang digunakan dalam kajian ini bertujuan untuk menilai kualiti perkhidmatan PSKM. Kajian ini juga bertujuan untuk meninjau sama ada kualiti perkhidmatan PSKM dapat mempengaruhi persepsi dan jangkaan pelajar terhadap penggunaan pusat sumber.

Dalam model ini, pembekal perkhidmatan ialah mereka yang memberi perkhidmatan peminjaman dan pemulangan bahan-bahan rujukan kepada pelajar. Mereka terdiri daripada pegawai pusat sumber, penolong pegawai pusat sumber, pembantu pusat sumber dan pembantu am rendah. Pelanggan pula terdiri daripada pensyarah, staf dan pelajar yang memperolehi perkhidmatan secara langsung dan tidak langsung daripada pembekal perkhidmatan.

### Populasi dan Sampel Kajian

Dalam kajian ini pengkaji telah memilih populasi yang terdiri daripada semua pelajar di KMP yang terletak di Arau, Perlis. Jumlah populasi ialah seramai 1 466 orang pelajar yang terdiri daripada pelajarambilan pertama dan kedua. Peratus keseluruhan pelajar KMP pula terdiri daripada 32 % pelajar lelaki dan 68 % pelajar perempuan.

Jumlah sampel yang dipilih dalam kajian ini adalah berdasarkan Jadual Penentuan Saiz Persampelan yang dibuat oleh Uma Sekaran (2003). Mengikut jadual ini, sampel yang minimum bagi populasi 1 466 orang pelajar ialah 306 orang. Teknik persampelan yang digunakan dalam kajian ini ialah persampelan rawak, di mana tiap-tiap unsur dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih. Pengkaji kemudiannya menggunakan persampelan rawak berlapis berkadar.

### Alat Pengukuran

Pada asasnya, alat pengukuran yang digunakan untuk kajian ini ialah berdasarkan kepada soal selidik SERVQUAL. Soal selidik ini diambil dari kajian 'Persepsi pengguna terhadap perkhidmatan Perpustakaan Sultanah Bahiyah, Universiti Utara Malaysia' oleh Tee Tiong How (2002). Soal selidik kajian Tee Tiong How merupakan terjemahan daripada kajian Nitecki (1996). Nitecki telah melakukan sedikit perubahan terhadap soal selidik SERVQUAL asal yang dibuat oleh Parasuraman et al., (1985).

Dalam bahagian jangkaan pelajar berkenaan pusat sumber yang ideal dan persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan PSKM, pelajar dikehendaki menyusun kepentingan



item-item yang diberikan dalam setiap dimensi SERVQUAL. Penyusunan kepentingan itu adalah berdasarkan skala *Likert 7* mata iaitu dari skala satu untuk ‘sangat tidak setuju’, hingga ke skala tujuh untuk ‘sangat setuju’. Lima dimensi SERVQUAL dan 22 item berkenaan kualiti perkhidmatan .

#### Analisis Data

Data yang dikumpul dianalisis dengan menggunakan Pakej SPSS (*Statistical Packages for Social Sciences*) versi 12.0. Data ini dianalisis melalui statistik deskriptif dan statistik inferen. Statistik deskriptif digunakan untuk menentukan profail pelajar dari segi jantina dan jurusan pengajian. Statistik inferen pula digunakan untuk pengujian penentuan signifikan kajian.

Satu ujian-t sampel berpasangan digunakan untuk melihat nilai skor jurang bagi setiap pasangan dimensi kualiti perkhidmatan yang diukur memberi satu keputusan yang signifikan ataupun tidak. Penilaian perbezaan min persepsi pelajar dengan min jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber digunakan bagi menentukan skor jurang setiap pasangan dimensi yang diukur mempunyai nilai positif ataupun negatif. Formula penilaian kualiti perkhidmatan pusat sumber ditunjukkan seperti berikut:

$$\text{Kualiti Perkhidmatan} = \text{Persepsi Pelajar} - \text{Jangkaan Pelajar}$$

#### Penilaian Jangkaan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan PSKM.

Hasil analisis pada setiap elemen dalam dimensi kualiti perkhidmatan pada jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan PSKM, didapati min adalah pada julat di antara 5.13 sehingga 6.55 pada skala *Likert 7* mata. Min yang diperolehi ini adalah dianggap tinggi dan secara tidak langsung ia membawa maksud bahawa semua elemen adalah penting dalam penilaian jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber.

Dalam kelima-lima dimensi SERVQUAL yang menilai kualiti perkhidmatan pusat sumber, didapati tiga daripadanya iaitu dimensi kebolehpercayaan, kepekaan dan jaminan melebihi min 6.00 pada skala *Likert 7* mata. Hanya dimensi kebolehlihatan dan empati sahaja mencatat min di bawah 6.0.

Dimensi kebolehpercayaan menjadi dimensi yang paling penting pada jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber dengan mencatatkan min pada 6.43. Pelajar seterusnya meletakkan dimensi kepekaan pada kedudukan kedua yang kemudiannya diikuti oleh dimensi jaminan di tempat yang ketiga dengan masing-masing mencatatkan min 6.31 dan 6.28. Dimensi empati pula menduduki tempat keempat dengan min pada 5.78. Dimensi kebolehlihatan pula menduduki tempat yang terakhir dengan min pada 5.76 dalam penilaian jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber.

Dalam dimensi kebolehpercayaan, elemen ‘membuka perkhidmatan pusat sumber pada masa yang ditetapkan’ menjadi elemen paling penting dalam dimensi ini dan juga bagi keseluruhan dimensi berdasarkan pada penilaian jangkaan pelajar dengan mencatatkan min tertinggi iaitu 6.55. Elemen yang paling kurang penting dalam dimensi kebolehpercayaan ialah ‘bahagian rekod yang bersih dari kesilapan’ dengan min 6.37.

Dalam dimensi kebolehlihatan, elemen yang paling penting ialah ‘peralatan yang moden’ dengan min ialah 6.24 manakala elemen ‘bahan pamiran yang menarik’ merupakan elemen yang paling kurang penting dengan min 5.44.

Dalam dimensi kepekaan pula elemen yang paling penting pada jangkauan pelajar ialah ‘memberitahu dengan tepat bila sesuatu perkhidmatan itu ditawarkan’ manakala elemen ‘staf sentiasa mempunyai masa melayan pelajar’ pula mencatatkan min paling rendah iaitu 5.82.

Sementara itu ‘staf bersopan santun’ merupakan elemen paling penting dan ‘staf berpengetahuan dan berkemahiran’ menjadi elemen paling kurang penting dalam dimensi jaminan. Perkhidmatan ‘waktu operasi yang bersesuaian’ pula menjadi elemen paling penting dalam dimensi empati. Elemen ‘staf yang memberi perhatian personal’ dalam dimensi empati pula menjadi elemen yang mencatatkan min terendah bagi keseluruhan dimensi kualiti perkhidmatan dengan nilai 5.13.

#### Penilaian Persepsi Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan PSKM.

Hasil menunjukkan min bagi semua elemen dalam dimensi SERVQUAL adalah di antara 4.60 hingga 5.37 pada skala *Likert 7* mata. Ketiga-tiga dimensi soal selidik SERVQUAL iaitu dimensi kebolehpercayaan, kepekaan dan jaminan mencatatkan min melebihi 5.0 pada skala *Likert 7* mata. Ini bererti pelajar agak bersetuju dengan ketiga-tiga dimensi ini secara keseluruhannya dalam menilai kualiti perkhidmatan PSKM. Dimensi kebolehlihatan dan empati pula pada kedudukan paling bawah dengan mencatatkan min kurang dari 5.0.

Dimensi kebolehpercayaan menjadi dimensi yang paling penting pada persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber dengan mencatatkan min 5.16. Pelajar seterusnya meletakkan dimensi jaminan pada kedudukan kedua yang kemudiannya diikuti oleh dimensi kepekaan yang masing-masing mencatatkan min 5.07 dan 5.05. Dimensi empati pula menduduki tempat keempat dengan min 4.93. Dimensi kebolehlihatan pula menduduki tempat yang terakhir dalam penilaian persepsi pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber dengan mencatatkan min 4.91.

Dalam dimensi kebolehlihatan elemen ‘peralatan yang moden’ mencatatkan min tertinggi iaitu 5.08. Elemen ‘bahan pamiran yang menarik’ dalam dimensi kebolehlihatan pula menjadi elemen yang mencatatkan min terendah iaitu 4.64. Elemen ‘janji dengan pelajar ditunaikan’ dan ‘minat yang ikhlas menolong pelajar’ mencatatkan min tertinggi dan terendah masing-masing 5.24 dan 5.02 dalam dimensi kebolehpercayaan.

Bagi dimensi kepekaan pula, elemen ‘kesediaan staf menolong pelajar’ mencatatkan min tertinggi iaitu 5.19 dan elemen ‘staf sentiasa mempunyai masa melayan pelajar’ pula mencatatkan min terendah iaitu 4.72. Dalam dimensi jaminan, elemen ‘staf yang bersopan-santun’ menjadi elemen paling penting bagi keseluruhan penilaian jangkauan pelajar dengan mencatatkan min tertinggi iaitu 5.37. Elemen ‘sikap staf yang menyakinkan pelajar’ menduduki tempat paling rendah dalam dimensi jaminan dengan min ialah 4.84. Dalam dimensi empati pula, elemen ‘waktu operasi yang bersesuaian’ merupakan elemen terpenting dengan min 5.28 dan elemen ‘staf memberi perhatian individu kepada pelajar’ menjadi elemen paling kurang penting dengan min 4.72.

#### Penilaian Jurang Kualiti Perkhidmatan PSKM.

Berdasarkan keputusan dari analisis jurang kualiti perkhidmatan menunjukkan perbezaan di antara min persepsi dengan min jangkauan pelajar. Daripada kelima-lima

dimensi itu, dimensi kebolehppercayaan mencatatkan nilai jurang paling besar iaitu -1.27, diikuti oleh dimensi kepekaan dan jaminan yang masing-masing mencatatkan nilai jurang pada -1.26 dan -1.21. Dimensi kebolehlihatan dan empati mencatatkan nilai jurang paling kecil iaitu -0.85.

Keputusan kajian menunjukkan terdapat perbezaan signifikan antara persepsi dan jangkaan pelajar terhadap dimensi kualiti perkhidmatan PSKM iaitu  $t(305) = 22.94$ ;  $p < .05$ . Perbezaan min bagi jangkaan pelajar ( $M = 6.12$ ,  $SD = .45$ ) adalah signifikan lebih besar daripada min persepsi pelajar ( $M = 5.03$ ,  $SD = .78$ ). Nilai  $d$  iaitu indeks kesan saiz ialah 1.31, iaitu satu nilai yang juga bersifat sederhana. Perbezaan min di antara kedua-dua pemboleh ubah ialah -1.09.

#### Hubungan Jangkaan Pelajar Terhadap Dimensi Kualiti Perkhidmatan PSKM.

Keputusan analisis korelasi menunjukkan nilai korelasi adalah tinggi di antara dimensi kepekaan dengan jangkaan pelajar ( $r = .79$ ,  $p < .01$ ); dan di antara dimensi jaminan dengan dengan jangkaan pelajar ( $r = .73$ ,  $p < .01$ ). Hubungan di antara pasangan dimensi kebolehppercayaan dengan jangkaan pelajar juga tinggi dengan mencatatkan pekali korelasi ( $r = 0.72$ ,  $p < 0.01$ ). Hubungan di antara pasangan dimensi empati dengan jangkaan pelajar ( $r = 0.66$ ,  $p < 0.01$ ) dan hubungan bagi pasangan dimensi kebolehlihatan dengan jangkaan pelajar ( $r = 0.48$ ,  $p < 0.01$ ) pula dianggap sebagai sederhana.

Semua keputusan ini menunjukkan terdapatnya perhubungan yang positif di antara kedua-dua pemboleh ubah kajian ini. Pekali korelasi positif menunjukkan perhubungan yang wujud di antara kedua-dua pemboleh ubah tersebut adalah bersifat hubungan langsung. Terdapat perkaitan yang signifikan di antara pemboleh ubah dimensi kebolehlihatan, kebolehppercayaan, kepekaan, jaminan dan empati dengan jangkaan pelajar, di mana nilai signifikannya ialah ( $p = 0.000$ ;  $p < 0.01$ ) pada ujian korelasi satu hujung.

#### Hubungan Persepsi Pelajar Terhadap Dimensi Kualiti Perkhidmatan PSKM.

Hasil dapatan persepsi pelajar terhadap dimensi kualiti perkhidmatan kelihatan pekali korelasi bagi semua pasangan dimensi kualiti perkhidmatan dengan persepsi pelajar adalah tinggi iaitu melebihi ( $r = 0.70$ ,  $p < 0.01$ ).

Pekali korelasi bagi pasangan pemboleh ubah dimensi kepekaan dengan persepsi pelajar ialah paling tinggi iaitu ( $r = 0.89$ ,  $p < 0.01$ ). Hubungan dimensi kebolehppercayaan dengan persepsi pelajar juga menunjukkan pekali korelasi yang tinggi iaitu ( $r = 0.80$ ,  $p < 0.01$ ). Pekali korelasi bagi pasangan dimensi empati dengan persepsi pelajar ialah ( $r = 0.78$ ,  $p < 0.01$ ). Sementara itu, pekali korelasi bagi pasangan dimensi jaminan dengan persepsi pelajar ialah ( $r = 0.77$ ,  $p < 0.01$ ) dan pasangan dimensi kebolehlihatan dengan persepsi pelajar menunjukkan pekali korelasi yang paling rendah iaitu pada ( $r = 0.71$ ,  $p < 0.01$ ).

Pemboleh ubah dimensi kualiti perkhidmatan dan persepsi pelajar mempunyai hubungan yang kuat memandangkan pekali korelasi menghampiri nilai 1 (nilai maksimum bagi sesuatu pekali korelasi). Pekali korelasi yang positif menunjukkan bahawa perhubungan yang wujud antara kedua-dua pemboleh ubah tersebut merupakan satu hubungan yang positif. Hasil tersebut juga jelas menunjukkan terdapatnya satu

perhubungan yang signifikan di antara pemboleh ubah dimensi kualiti perkhidmatan dan persepsi pelajar di mana nilai signifikannya ialah ( $p = .000$ ;  $p < 0.01$ ) pada ujian korelasi satu arah.

#### Rumusan Dapatan Kajian.

Berdasarkan pada persepsi dan jangkaan pelajar PSKMP, didapati perkhidmatan pusat sumber ini adalah tidak berkualiti. Pengukuran kualiti perkhidmatan iaitu melalui perbezaan di antara persepsi dengan jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan PSKMP menghasilkan jurang negatif iaitu -1.09. Jurang negatif ini menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSKM adalah tidak memenuhi kepuasan pelajar. Melalui ujian-t sampel berpasangan didapati terdapat perbezaan min yang signifikan di antara persepsi dan jangkaan pelajar dengan  $t(305) = 22.94$ ,  $p < .05$ .

Pemboleh ubah dimensi kebolehlihatan mempunyai hubungan positif dengan kualiti perkhidmatan PSKM mengikut jangkaan pelajar. Hubungan yang wujud pada pekali korelasi ( $r = .48$ ,  $p < .01$ ) adalah bersifat sederhana dan merupakan perhubungan yang paling rendah jika dibandingkan dengan lain-lain pemboleh ubah dalam dimensi SERVQUAL berdasarkan jangkaan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan pusat sumber.

Pekali korelasi ( $r = .72$ ,  $p < .01$ ) di antara pasangan dimensi kebolehpercayaan dengan jangkaan pelajar menunjukkan hubungan positif yang tinggi. Ini menunjukkan penilaian kualiti perkhidmatan PSKM meningkat apabila pelajar mempunyai jangkaan yang baik pada dimensi ini.

#### Perbincangan

Dapatan kajian ini pada asasnya adalah agak selaras dengan hasil penemuan kajian-kajian lepas. Persepsi dan jangkaan pelajar terhadap kualiti memang berkait rapat dengan sesuatu perkhidmatan yang mereka terima. Penentuan tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang mereka terima sama ada secara keseluruhan ataupun mengikut dimensi-dimensi tertentu dalam soal selidik SERVQUAL mempunyai hubungan positif dengan persepsi dan jangkaan mereka. Sebaliknya, tidak wujud hubungan yang signifikan antara persepsi dan jangkaan pelajar dengan faktor-faktor demografi seperti jantina dan jurusan pengajian pelajar.

#### Implikasi Kajian

Menyediakan perkhidmatan yang berkualiti harus menjadi matlamat dan komitmen setiap organisasi perkhidmatan, lebih-lebih lagi institusi yang berkaitan dengan pendidikan. Keseluruhan penilaian ini akan menentukan sama ada jangkaan mereka tercapai atau tidak dan selanjutnya akan membentuk tahap kepuasan. Pelajar akan membuat penilaian terhadap apa yang mereka alami sepanjang mereka berada di pusat sumber, sama ada dari segi proses meminjam dan memulangkan bahan-bahan pinjaman, layanan staf, keselesaan ruang bacaan dan lain-lain aktiviti rangkaian nilai.

Dalam konteks kajian ini, pengkaji melihat tiga komponen dalam rangkaian nilai perkhidmatan pusat sumber iaitu lima dimensi kualiti perkhidmatan, penyampaian perkhidmatan yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelajar. Apa yang diperolehi dari kajian ini ialah dimensi-dimensi kualiti perkhidmatan dan penyampaian perkhidmatan memberi pengaruh yang signifikan dalam penentuan kualiti. Oleh yang demikian pihak pengurusan pusat sumber perlu menitikberatkan isu-isu dimensi kualiti

perkhidmatan seperti kebolehlihatan, kebolehpercayaan, kepekaan, jaminan dan empati dalam aktiviti perkhidmatan mereka.

Daripada analisis yang dibuat, jelas menunjukkan bahawa pengukuran kualiti perkhidmatan yang menggunakan pendekatan SERVQUAL amat sesuai digunakan. Kewujudan jurang pada setiap dimensi pasangan kualiti perkhidmatan antara persepsi dan jangkaan pelajar menjadi kayu ukur yang amat berguna dalam menilai tahap perkhidmatan sesuatu organisasi. Sekiranya jurang kualiti perkhidmatan yang terhasil menunjukkan tanda negatif, maka ia memberi maksud bahawa sesuatu perkhidmatan yang disediakan itu menghadapi masalah. Oleh itu ia dapat menjadi satu peringatan kepada organisasi itu untuk lebih peka dan cepat bertindak bagi mengatasi masalah itu. Tindakan seterusnya yang patut dilakukan oleh pengurusan pusat sumber ialah melakukan proses pembetulan bagi merapatkan jurang yang wujud di dalam perkhidmatannya.

Dari keputusan yang dibuat, kita tidak boleh membuat interpretasi bahawa pelajar tidak berpuashati sepenuhnya dengan perkhidmatan yang disediakan oleh PSKM kepada mereka. Mengikut pendapat Hernon dan Altman (1996), walaupun seseorang pelajar itu tidak berpuashati dengan kualiti keseluruhan perkhidmatan pusat sumber tetapi dia mungkin berpuashati setelah berjaya mendapatkan perkhidmatan maklumat yang dikehendaknya. Seterusnya, walaupun jangkaan pelajar tidak dapat dipenuhi sepenuhnya ini tidak bermakna pelajar itu akan terus berhenti menggunakan perkhidmatan PSKM kerana mereka tiada perkhidmatan alternatif untuk menggantikan perkhidmatan sedia ada.

## RUJUKAN

- Adedibu, L. dan Adio, G. (1997). Information needs and information seeking pattern of medical students at Lautech, Ogbomoso. *Aslib Proceedings*, 49(9), 238-242.
- Andaleeb, S. S. dan Simmonds, P. L. (1998). Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. *College & Research Libraries*, 59(2), 156-167.
- Asmawati Desa (2001). *Psikologi: untuk golongan profesional*. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi: McGraw-Hill (Malaysia).
- Assael, H., (1992), *Consumer behaviour and marketing action*. (Fourth edition). New York: McGraw-Hill.
- Babakus, E. dan Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.
- Boelke, J.H. (1995). Quality improvement in libraries: total quality management and related approaches. *Advanced in Librarianship*, 19, 43-9.
- Bojanic, D. C. (1991). Quality measurement in professional services firms. *Journal of Professional Services Marketing*. 7(2), 27-37.
- Calvert, P. J. (2001). International variations in measuring customer expectations. *Library Trends*, 49(4), 22-34.

- Chisnall, P.M. (1975). *Marketing: a behavioural analysis*. London: McGraw-Hill.
- Comm, L. L. dan Mathaisal, D. F. X. (2000). Assessing employee satisfaction in service firms: an example in higher education. *Journal of Business and Economic Studies*, 6, 43-53.
- Cook, C. dan Thompson, B. (2000). Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. *Journal of Academic Librarianships*, 26(4), 248-258.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662-682.
- Ding Choo Ming. (1996). Assessing the impact of IT on university library services in the 21<sup>st</sup> century. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 1(2), 79-87.
- Durvasula, S., Lysonski, S. dan Mehta, S. C. (1999). Testing the SERVQUAL scale in the business-to-business sector: the case of ocean freight shipping service. *The Journal of Services Marketing*, 13(2), 132-150.
- Evans, G. E. (1983). *Management techniques for librarians*. New York: Academic Press.
- Fidzani, B. T. (1998). Information needs and information-seeking behaviour of graduate students at the University of Botswana. *Library Review*, 47(7), 329-340.
- Freeman, K. D. dan Dart, J. (1993). Measuring the perceived quality of professional business services. *Journal of Professional Services Marketing*. 9(1), 27-38.
- Harwood, N., dan Bydder, J. (1998). Student expectations of, and satisfaction with, the university library. *Journal of Academic Librarianship*, 24(2), 161-171.
- Hernon, P. dan Altman, E. (1995). Misconduct in academic research: its implications for the service quality provided by university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 21, 27 – 37.
- Hernon, P. dan Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, New York: Ablex.
- Hernon, P. dan Calvert, P. (1996). Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship*, 22(5), 387 – 391.
- Hernon, P. dan Nitecki, D. A. (2001). Service quality: a concept not full explored. *Library Trend*, 49(4), 20-37.
- Hernon, P. dan Whitman, J. R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality: a customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association.

- Hernon, P., Nitecki, D. N. dan Altman, E. (1999). Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions. *Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9-17.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D. dan Hoskisson, R. E. (2001). *Strategic management*. (Fourth edition). Australia: South-Western College.
- Ho, J. C. dan Crowley, G. H. (2003). User perceptions of the 'reliability' of libraries services at Texas A & M University: a focus group study. *Journal of Academic Librarianship*, 29(2), 82-88.
- Hobohm, H. C. (1996). The impact of new technology on libraries: an introductory note. *Inspel*, 30(4), 303-307.
- Hubbert, A. R. , Bitner, M. J. dan Kleine, S. (1996). *Satisfaction with performance and satisfaction with the service provider: do customers make distinctions?*, in Dorge, C. and Calantone, R. (Edition). Proceedings of American Marketing Association Summer Educators Conference, American Marketing Association. Chicago: IL.
- Kettinger, W. J. dan Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision Sciences*, 25(5), 737-766.
- Kinnel, M. (1997). *Quality management in librarianship and information worldwide*. London: Bowker Saur.
- Lawes, A. (1993). The benefits of quality management to the library and information services professions. *Special Libraries*, 84, 142-145.
- Leonard, F. S. dan Sasser, W. E. (1982). The incline of quality. *Harvard Business Review*, 60(5), 163-171.
- Lilley, E. dan Usherwood, B. (2000). Wanting it all: the relationship between expectations and the public's perceptions of public library services. *Library Management*, 21(1), 13-25.
- Majid, S., Anwar, M. A. dan Eisenschitz, T. S. (2001). User perceptions of library effectiveness in Malaysia agricultural libraries. *Library Review*, 50(4), 176-186.
- Mannan, S. M. dan Bose, M. L. (1998). Resource sharing and information networking of libraries in Bangladesh: a study on user satisfaction. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 3(2), 67-86.
- Mehta, S. dan Durvasula, S. (1998). Relationships between SERVQUAL dimensions and organizational performance in the case of a business-to-business service. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 13(1), 40-53.
- Muir, A. dan Shenton, S. (2002). If the worst happens: the use and effectiveness of disaster plans in libraries and archives. *Library Management*, 23(3), 115-123.

- Nik Salimah Nik Abdullah (2001). Implementation of total quality management (TQM) in libraries: a critical analysis. *Buletin Sekitar Perpustakaan*, 33, 29-47
- Nitecki, D. A., (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 22(3), 181-90.
- Nitecki, D. A. (1998). *Assessment of service quality in academic libraries: focus on the applicability of the SERVQUAL*, in proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on performance measurement in libraries and information services (188-196). New Castle upon Tyne, England: Department of Information & Library Management, University of Northumbria at Newcastle.
- Osburn, C. B. (1992). Collection evaluation and acquisition budgets: a kaleidoscope in the making. *Journal of Library Administration*, 17 (2), 3-11.
- Parasuraman, A. , Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-51
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-41
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Pitt, L. F., Watson, R. T. dan Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173-188.
- Rowley, J. (1998). Quality measurement in the public sector: some perspectives from the service quality literature. *Total Quality Management*, 9(2), 321-333.
- Schmidt, K. dan Searing, S. (1998). *UIUC library: user survey and needs assessment spring 1998*. Summary. Unpublished report by the University of Illinois at Urbana-Champaign Library.
- Shaharom TM Sulaiman dan Wan Abd. Kadir Wan Dollah. (1996). *Kepustakawanan dalam pelbagai perspektif*. Kuala Lumpur: Thinker's Library.
- Simon, S. K. L. (1997). Quality planning performance: the relationships between objectives and process. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(1), 10-23.
- Sirkin, A. F. (1993). Customer services: another side of TQM. *Journal of Library Administration*, 18, 71-83.



- Snoj, B. dan Petermanec, Z., (2001). Let users judge the quality of faculty library services. *New Library World*, 102(9), 314-324.
- Stein, J. (1998). *Feedback from a captive audience: reflections on the results of a SERVQUAL survey of interlibrary loan services at Carnegie Mellon University libraries*, in proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on performance measurement in libraries and information services, (207-22). New Castle upon Tyne, England: Department of Information & Library Management, University of Northumbria at Newcastle.
- Subramony, M., Beehr, T. A. dan Johnson, C. M. (2004). Employee and customer perceptions of service quality in an Indian firm. *Applied Psychology: An International Review*, 53(2), 311-328.
- Swartz, T. A. dan Brown, S. W. (1989). Consumer and provider expectations and experiences in evaluating professional service quality. *Academy of Marketing Science Journal*, 17(2), 189-196.
- Tam, L. W. H., (2000). Quality management theory and practice: some observations of practices in Australia academic libraries. *Library Management*, 21(7), 349-350.
- Tee Tiong How (2002). *Persepsi pengguna terhadap perkhidmatan Perpustakaan Sultanah Bahiyah Universiti Utara Malaysia*. Tesis Sarjana Ekonomi yang tidak diterbitkan. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Thapisa, A. P. N. dan Gamini, V. (1999). Perceptions of quality service at the University of Botswana library: what Nova says. *Library Management*, 20(7), 373-386.
- Uma Sekaran. (2003). *Research methods for business: a skill-building approach*. (Fourth edition). New York: John Wiley & Sons.
- Verhoeven, A. H., Boerman, E. J. dan Jong, B. M. (1995). Use of information sources by family physicians: a literature survey. *Bulletin of Medical Library Association*, 83(1), 85-90.
- Waldman, D. A. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 19(3), 510-536.
- Weingand, D. E. (1997). *Customer services excellence: a concise guide for librarian*. ACA, Chicago, IL and London.
- Weiten, W. (2001). *Psychology: themes and variation*. USA: Wadsworth.
- Whitehall, T. (1992). Quality in library and information service: a review. *Library Management*, 13(5), 23-36.

Zaiton Osman, Carole Ann Goon dan Wan Hajrah Wan Aris. (1998). Quality services: policies and practices in Malaysia. *Library Management*, 19(7), 426-437

Zeithaml, V. A. dan Bitner, M. J., (1996). *Services marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. dan Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.