

# PERSEPSI DAN KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP DESAIN INTERIOR DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MALANG

**Lasenta Adriyana, Siswidiyanto, Agung Suprpto**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

Email: [lasenta16@gmail.com](mailto:lasenta16@gmail.com)

**Abstrac: Perception and Satifiction Library User of Interior Design at the Malang University of Library.** The research aims to determine the perception and satisfaction of the interior design by user library Malang University of Library. The variables studied were variable interior design consists of an indicator of space, color, lighting, air circulation, and sound, as well as the satisfaction variables. This type of research is descriptive research with quantitative approach to spread the questionnaire on library user at the Malang University of Library as the primary data collection tools. Analysis of the data used are descriptive statistics, research shows that library user satisfied with the interior design Malang University of Library, it is based on the calculation of the variable frequency contained in the instrument research tools that questionnaires distributed to the 200 respondents with simple random sampling method. The application of appropriate library interior design plays an important role in achieving comfort library user, library user comfortable against library will be satisfied in the library.

**Keywords:** interior design library, library user perception, library user satisfaction

**Abstrak: Persepsi dan Kepuasan Pemustaka Terhadap Desain Interior di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan kepuasan pemustaka terhadap desain interior Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Variabel yang diteliti yaitu variabel desain interior yang terdiri dari indikator ruang, warna, pencahayaan, sirkulasi udara, dan tata suara, serta variabel kepuasan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner pada pemustaka di Perpustakaan Negeri Malang sebagai alat bantu pengumpulan data utama. Analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka puas terhadap desain interior Perpustakaan Universitas Negeri Malang, hal tersebut berdasarkan hasil perhitungan frekuensi dari variabel yang terdapat pada alat instrument penelitian yaitu kuisioner yang disebarakan pada 200 responden dengan metode simple random sampling. Penerapan desain interior perpustakaan yang sesuai berperan penting dalam mencapai kenyamanan pemustaka, pemustaka yang nyaman terhadap perpustakaan akan puas berada di perpustakaan.

**Kata kunci :** desain interior perpustakaan, persepsi pemustaka, kepuasan pemustaka

---

## Pendahuluan

Peran perpustakaan menjadi sangat penting terutama bagi kalangan akademisi, salah satunya yaitu Perpustakaan Universitas, karena Perpustakaan Universitas merupakan “Jantung Universitas”. Perpustakaan merupakan tempat penyedia informasi, sehingga perpustakaan merupakan tempat tujuan mahasiswa dalam mendapat informasi baik tercetak maupun online, sehingga perpustakaan harus memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta kenyamanan pemustaka saat berada di perpustakaan. Rasa puas pemustaka akan mendorongnya untuk kembali ke perpustakaan. Desain interior merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan dalam

perpustakaan, hal tersebut berkaitan dengan kenyamanan pemustaka saat berada di perpustakaan. Dengan demikian pengembangan gedung perpustakaan harus sesuai dengan fungsi dan tujuan Perpustakaan Universitas agar nantinya tidak menimbulkan masalah.

Elemen desain interior yang perlu diperhatikan dan merupakan dasar desain interior yaitu ruang, warna, pencahayaan, sirkulasi udara, serta tata suara (Lasa, 2005, h.161). “Ruang adalah hal utama dari sebuah desain, elemen-elemen yang ada pada sebuah ruang seperti meja, kursi, tangga, dan interior lainnya akan memberi tampilan yang sesuai dari segi desain, desain interior yang baik akan menentukan ruang menjadi dapat dihuni,

menyenangkan, dan memuaskan (Ching, 1996, h.160)”. Ruang pada perpustakaan juga harus memiliki desain interior yang menarik, agar terhindar dari kesan membosankan karena banyaknya tumpukan buku dan bahan pustaka lainnya.

Warna merupakan variabel kedua dari desain interior, “warna dapat memberikan kesan pada sebuah ruangan, warna dinding, warna lantai, dan langit-langit ruangan akan memancarkan kesan dari fungsi sebuah ruangan tersebut (Suptandar, 1995, h.91)”. Pemilihan warna harus sesuai dengan fungsi dan tujuan dari bangunan. Pemilihan warna yang tepat akan menimbulkan rasa nyaman pada pemustaka di perpustakaan. Warna juga mampu mempengaruhi pemustaka, dengan warna yang cerah, pemustaka yang bosan bisa kembali *fresh* meskipun berada di perpustakaan.

Pencahayaan merupakan bagian yang tidak mungkin terpisahkan dari sebuah bangunan. Sebuah perpustakaan memerlukan penerangan yang baik pada ruang baca maupun pada rak koleksi bahan pustakanya. Pencahayaan dapat berupa alami langsung dari sinar matahari ketika siang hari dan pencahayaan buatan dengan lampu.

Sirkulasi udara merupakan bagian yang penting dalam sebuah desain interior, karena fungsinya yang vital bagi kenyamanan pemustaka di dalam ruangan perpustakaan. Pemasangan AC atau kipas angin dalam ruangan juga merupakan bentuk sirkulasi udara yang diterapkan, adanya sirkulasi akan membantu pemustaka yang berada dalam perpustakaan menjadi leluasa untuk bernafas, “karena udara yang tidak berganti menjadi tidak baik bagi kesehatan pemustaka yang berada dalam satu ruangan” (Suptandar, 1995, h.161).

Tata suara di perpustakaan perlu diperhatikan, karena perpustakaan identik dengan keheningan, namun tata suara tetap perlu diperhatikan karena ketika ada suatu informasi yang akan disampaikan oleh petugas perpustakaan pada pemustaka akan tersampaikan dengan baik. Beberapa perpustakaan juga ada yang menyalakan musik di perpustakaan dengan memutar lagu-lagu yang bisa menambah konsentrasi pemustaka di perpustakaan.

Penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang karena perpustakaan memiliki konsep perpustakaan yang unik dan kuno, dengan bangunan yang sudah berdiri sejak tahun 1990 dan belum pernah mengalami perubahan sama sekali. Perpustakaan Universitas Negeri Malang memiliki luas bangunan 5.500 m<sup>2</sup> dengan bangunan 3 lantai.

Lantai pertama yaitu layanan sirkulasi dan juga disediakan komputer yang bisa digunakan oleh pemustaka. Lantai 2 perpustakaan yaitu ruang koleksi serta ruang baca untuk pemustaka serta lantai 3 yang juga ruang baca dan ruang koleksi untuk pemustaka. Oleh karenanya peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Persepsi dan Kepuasan Terhadap Desain Interior Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang”.

### **Kajian Pustaka Perpustakaan**

”Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka (Saleh dan Komalasari, 2010, h.14)”. Kesimpulan dari pengertian mengenai perpustakaan yang telah dijelaskan diatas adalah bahwa perpustakaan merupakan suatu tempat yang didalamnya berisi bahan pustaka yang diperuntukan bagi pemustaka, serta memiliki struktur organisasi yang telah ditetapkan berdasarkan jenis perpustakaannya, serta terdapat pustakawan yang bertugas mengelola perpustakaan tersebut dibantu dengan staf lainnya.

### **Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) sering diibaratkan sebagai jantungnya Perguruan Tinggi, sehingga perpustakaan harus ada di setiap perguruan tinggi agar dapat memberikan layanan kepada civitas akademika sesuai dengan kebutuhan.

Perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan universitas memiliki tujuan, tugas, fungsi, serta layanan yang harus dilaksanakan seimbang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka saat berada di perpustakaan. Hal tersebut berkaitan dengan kenyamanan pemustaka, rasa nyaman berada di perpustakaan akan menimbulkan persepsi yang baik untuk perpustakaan sehingga pemustaka akan datang lagi ke perpustakaan. Desain interior perpustakaan berkaitan dengan kenyamanan pemustaka saat berada di perpustakaan, untuk itu desain interior menjadi bagian yang penting dalam perancangan sebuah perpustakaan.

### **Desain Interior**

“Desain interior adalah karya arsitek atau desainer mengenai desain bagian dalam suatu ruangan, bentuk-bentuknya sesuai dengan

perkembangan ilmu dan teknologi” (Pamudji, 1995, h.2).

Tujuan dari desain interior adalah perbaikan fungsional, pengayaan estetika, dan peningkatan psikologis ruang interior.

### **Elemen Desain Interior**

#### **Ruang**

Ruang adalah salah satu elemen dasar desain interior, dalam merancang ruang, desainer interior seharusnya sudah terlebih dahulu mempelajari aktivitas serta analisis kebutuhan pemakai ruang tersebut. “Luas ruang, jumlah orang yang dilayani, serta peralatan yang digunakan dapat diperkirakan dari aktivitas yang dilakukan dalam ruang tersebut (Ching, 1996, h.70-71)”. Ruang yang dapat digunakan untuk pemustaka serta menjadi batasan dalam penelitian yaitu ruang baca dan ruang koleksi, karena kedua ruang tersebut merupakan ruang yang selalu digunakan dan merupakan ruang utama di perpustakaan.

#### **Warna**

“Warna dapat memancarkan kesan dari fungsi sebuah ruangan perpustakaan (Pamudji, 1995, h.91)”. Warna merupakan hal pertama yang merupakan pembeda suatu benda dengan benda lainnya. Warna mampu memberi kesan pada orang lain mengenai ruangan tersebut. Warna pada perpustakaan juga mampu membangkitkan emosi pemustaka saat berada di perpustakaan, pemilihan warna yang tepat akan berpengaruh terhadap kenyamanan pemustaka.

#### **Pencahayaan**

Merancang pencahayaan sebagai bagian dari desain interior juga harus mempertimbangkan banyak faktor seperti, letak ruangan, warna ruang, cuaca, serta peralatan yang akan dibutuhkan dalam ruangan tersebut. Peralatan lampu merupakan satu kesatuan dengan listrik bangunan. Sumber cahaya mampu memberikan arah, mempertegas batas bidang, atau menjadi garis paling luar suatu bangunan. “Pemilihan serta penataan lampu yang tepat akan memberikan kesan keindahan pada suatu bangunan” (Ching, 1996, h.266-271).

Pencahayaan yang baik adalah yang menggunakan cahaya alami serta buatan pada sebuah ruangan.. “Pencahayaan alami adalah cahaya yang berasal dari benda penerang yang terdapat di alam seperti cahaya matahari, bulan, bintang, dan api. Sedangkan pencahayaan buatan adalah cahaya yang dihasilkan dari benda buatan manusia seperti lampu dan lilin” (Purnama, 2000:7).

#### **Sirkulasi Udara**

Sirkulasi udara dalam sebuah ruang sudah mulai menggunakan teknologi dalam pemanfaatannya, salah satunya adalah AC (*Air Conditioning*) cuaca yang sering berubah dari terik matahari yang menyengat serta terkadang cuaca dingin, menyebabkan suhu ruangan yang juga berubah-ubah. AC dapat dimanfaatkan dalam sebuah ruang untuk menyesuaikan suhu sehingga tetap stabil. Sirkulasi udara juga dibagi menjadi 2 macam, yaitu buatan dan alami.

Sirkulasi udara alami dihasilkan dari udara yang masuk melalui jendela dan ventilasi. Sirkulasi udara buatan berasal dari pendingin udara ruangan atau AC, pendingin udara pada ruang perpustakaan juga berfungsi sebagai alat agar bahan pustaka di perpustakaan tidak mudah rusak.

#### **Tata Suara**

“Akustik pada suatu ruang tidak hanya sebatas penataan ruang dan perhitungan bagi pengguna ruang namun juga terhadap penyimpanan termal, atmosfer, cahaya, serta segala bunyi yang ditimbulkan dari luar maupun dalam gedung (Pamudji, 2004, h.1-2)”.

Penataan suara pada perpustakaan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam sebuah desain interior, karena perpustakaan merupakan tempat belajar yang harus dijaga keheningannya dari kebisingan di luar perpustakaan untuk kenyamanan pemustaka maupun pustakawan yang ada pada perpustakaan tersebut. “Suara pada perpustakaan harus selalu dijaga sehingga selalu berada pada kisaran 35-40 db agar terhindar dari kebisingan bagi pemustaka” (Suptandar 1995, h.4). Menjadi wajar jika tata suara menjadi elemen penting desain interior dalam sebuah perpustakaan.

#### **Persepsi**

“Kemampuan untuk membedakan, kemampuan untuk mengelompokkan, dan kemampuan untuk memfokuskan (Sarlito, 1983, h.89)”. Pengertian diatas mengemukakan bahwa suatu persepsi adalah tanggapan seseorang terhadap suatu hal, sehingga orang tersebutlah yang dapat memutuskan apakah akan menanggapi atau mengabaikan hal tersebut terkait dengan persepsi yang dimilikinya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pada seseorang yaitu “diri sendiri, sasaran persepsi, faktor situasi (Siagian, 1995, h.39)”.

Ketiga faktor tersebut akan memengaruhi seseorang dalam mempersepsikan suatu hal. Hal

yang sama bisa saja dinilai berbeda oleh seseorang karena persepsi yang berbeda.

### Kepuasan

“Kepuasan pengguna terdiri dari pengguna yang puas atau tidak puas terhadap layanan perpustakaan dan berdasarkan semua pertemuan dan pengalaman dengan organisasi tertentu (Bitner dan Hubbert, 1994, h.76)”. Pengertian tentang kepuasan pemustaka diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka bergantung dari apa yang diberikan oleh perpustakaan terhadapnya. Kepuasan tersebut yang nantinya akan menimbulkan tanggapan dari pemustaka. Pemustaka yang merasa puas terhadap perpustakaan akan memberikan sikap positif dan sebaliknya pemustaka yang tidak puas akan meninggalkan kesan negatif.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian yaitu pemustaka Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang datang pada saat penelitian berlangsung, dengan sampel 200 pemustaka.

Tabel 1. Variabel, Indikator dan Item Penelitian

Variabel	Indikator	Item
<b>Persepsi</b>		
<b>Desain Interior</b> (Lasa, 2005, h.161)	<b>Ruang</b>	1. Penataan ruang baca pemustaka
		2. Penataan ruang koleksi pemustaka
		3. Luas ruang baca
		4. Luas ruang koleksi
	<b>Warna</b>	3. Pemisahan ruang baca dengan ruang lainnya
		4. Jarak antar ruang baca dengan ruang lainnya
		1. Pemilihan warna tembok cerah sehingga terkesan tidak silau.
		2. Pemilihan warna lantai cerah sehingga terkesan bersih.
		3. Pemilihan warna langit-langit ruang

		cerah sehingga tidak menimbulkan suasana gelap dalam ruangan.
		4. Kombinasi warna pada ruangan senada
	<b>Pencahayaan</b>	1. Pencahayaan ruang baca
		2. Pencahayaan ruang koleksi
		3. Warna lampu ruang baca
		4. Warna lampu ruang koleksi
	<b>Sirkulasi Udara</b>	1. Sirkulasi udara pada ruang baca
		2. Sirkulasi udara pada ruang koleksi
		3. Kebersihan udara pada ruang baca
		4. Kebersihan udara pada ruang baca
	<b>Tata Suara</b>	1. Penempatan pengeras suara yang strategis sehingga saat ada pengumuman bisa terdengar jelas.
		2. Pengaturan suara musik yang disesuaikan dengan ruang sehingga tidak terkesan mengganggu.
<b>Kepuasan</b> (KEPMENPAN NO KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004)	<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	1. Kondisi fisik gedung
		2. Kondisi fisik peralatan di perpustakaan
		3. Luas gedung sesuai dengan jumlah mahasiswa
		4. Ketenangan ruang baca perpustakaan
		5. Ketenangan ruang koleksi

		perpustakaan
		6. Perpustakaan dijadikan sebagai alternatif tempat belajar
		7. Kenyamanan ruang baca
		8. Kenyamanan ruang koleksi
		9. Kebersihan ruang baca
		10. Kebersihan ruang koleksi
		11. Kondisi ruang baca dari suara diluar
		12. Kondisi ruang koleksi dari suara diluar

Tahap-tahap dalam menganalisis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan nilai distribusi frekuensi.
2. Mendeskripsikan secara naratif setiap item dan menganalisa data yang telah diolah.

### Pembahasan

#### Variabel Ruang

Grand mean ruang menunjukkan nilai 3,59 yang berarti nilai tersebut berada di kelas interval tinggi/ besar. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan variabel ruang, yang dijabarkan dengan item-item pertanyaan yang terdapat pada kuisioner. Nilai tersebut juga menunjukkan bahwa ruang pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang sesuai dengan harapan pemustaka perpustakaan tersebut.

#### Variabel Warna

Grand mean warna menunjukkan nilai 3,42 yang berarti nilai tersebut berada di kelas interval cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa cukup atau biasa saja dengan variabel warna, yang dijabarkan dengan item-item pertanyaan yang terdapat pada kuisioner. Nilai tersebut juga menunjukkan bahwa warna ruang yang dipilih pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang dianggap biasa saja oleh pemustaka.

#### Variabel Pencahayaan

Grand mean pencahayaan menunjukkan nilai 3,32 yang berarti nilai tersebut berada di kelas interval cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa cukup atau biasa saja dengan

variabel pencahayaan, yang dijabarkan dengan item-item pertanyaan yang terdapat pada kuisioner. Nilai tersebut juga menunjukkan bahwa pencahayaan pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang dianggap biasa saja oleh pemustaka, meskipun banyak juga responden yang menyatakan puas dengan pencahayaan di perpustakaan.

#### Variabel Sirkulasi Udara

Grand mean sirkulasi udara menunjukkan nilai 2,71 yang berarti nilai tersebut berada di kelas interval cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa sirkulasi udara perpustakaan kurang memuaskan dibandingkan variabel lainnya. Dibuktikan dengan rendahnya nilai interval yang didapat dari nilai mean masing-masing item yang menjadi pertanyaan di kuisioner yang di bagikan pada responden.

#### Variabel Tata Suara

Grand mean tata suara menunjukkan nilai 3,27 yang berarti nilai tersebut berada di kelas interval cukup. Data tersebut menunjukkan bahwa pemustaka merasa tata suara di Perpustakaan Universitas Negeri Malang dirasa cukup, meskipun ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas terkait tata suara, namun banyak juga responden yang puas dengan pengaturan tata suara yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

#### Variabel Kepuasan

Grand mean menunjukkan nilai 3,67 yang berarti nilai tersebut berada di kelas interval tinggi. Data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang memiliki nilai tinggi. Hal ini membuktikan perpustakaan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tercipta rasa puas dari pemustaka terhadap perpustakaan.

### Kesimpulan

1. Nilai grand mean variabel ruang secara keseluruhan adalah 3,59 yang berada di kelas interval tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden puas terhadap ruang baca dan ruang koleksi yang ada di perpustakaan. Pada item jarak antara ruang baca dan ruang koleksi variabel ruang memiliki nilai mean kecil karena pemustaka menganggap ruang tersebut terlalu berdekatan, sehingga saat keadaan perpustakaan ramai pemustaka merasa terganggu dengan banyaknya pemustaka lain yang berada di satu ruangan yang sama.

2. Variabel warna mendapat grand mean 3,42 yang berada di interval tinggi. Secara keseluruhan responden menyatakan puas terhadap warna yang digunakan pada perpustakaan UM. Beberapa responden yang menyatakan tidak puas terhadap item pemilihan warna langit-langit pada variabel warna karena pemustaka menganggap perbedaan warna yang begitu terlihat antara lantai 1 yang dominan warna oranye dan lantai 3 yang dominan warna putih sehingga responden menganggap tidak sesuai warna tersebut, meskipun tetap memiliki warna senada.
3. Variabel pencahayaan memiliki nilai grand mean 3,32, berada di interval tinggi. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa lebih banyak responden yang puas terhadap pencahayaan di perpustakaan UM. Adanya responden yang menyatakan tidak puas terhadap pencahayaan di perpustakaan UM adalah pada item pencahayaan ruang baca dan ruang koleksi karena sebagian responden menganggap pencahayaan di perpustakaan UM kurang maksimal, sehingga banyak ruang-ruang yang tidak terjangkau cahaya jendela dan tidak mendapat cahaya yang cukup dari lampu sehingga terkesan gelap.
4. Variabel sirkulasi udara memiliki nilai grand mean terendah yaitu 2,71, meskipun berada di interval cukup, namun dibandingkan dengan variabel lainnya sirkulasi udara menempati tingkat terendah. Hal ini disebabkan karena pemustaka banyak yang tidak puas dengan sirkulasi udara. Belum adanya pendingin udara (AC) adalah pemicunya, terutama pada bagian koleksi, pemustaka merasa tidak nyaman dengan banyaknya debu dan udara tidak segar dari koleksi bahan pustaka berusia tua. AC sangat diperlukan dalam perpustakaan, bukan hanya untuk sirkulasi udara pemustaka namun juga bertujuan untuk menjaga bahan pustaka agar tidak cepat lapuk.
5. Variabel tata suara memiliki nilai grand mean 3,44. Pada variabel tata suara dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap tata suara yang ada di perpustakaan UM. Pada variabel tata suara beberapa responden menyatakan tidak puas terhadap item pengaturan suara musik, karena musik yang diputar terlebih di lantai 3 terkadang dianggap mengganggu dengan jenis musik yang tidak sesuai untuk perpustakaan seperti (pop, dangdut, dan rock). Selain itu penempatan penguat suara pada tiap lantai perpustakaan juga belum ada, sehingga banyak responden yang mengeluhkan hal tersebut.
6. Variabel kepuasan memiliki nilai grand mean tertinggi 3,67 yang berada di kelas interval tinggi. Nilai tersebut menunjukkan pemustaka pada perpustakaan UM puas dengan perpustakaan. Item penelitian yang ditanyakan pada responden pada saat penelitian juga memiliki nilai yang tinggi, hal itu menandakan persepsi pemustaka terhadap perpustakaan baik, yang mengindikasikan pemustaka nyaman berada di perpustakaan dengan kondisi perpustakaan tersebut.

#### Saran

1. Memberi sentuhan warna oranye dilantai 3, supaya terkesan senada dengan lantai 1, namun tetap mempertahankan warna asli bangunan.
2. Memperbaiki lampu yang rusak dan mati, terutama pada ruang baca dan ruang koleksi.
3. Menambah pendingin udara (AC) terutama pada lantai 3 dan bagian koleksi.
4. Memasang penguat suara disetiap lantai.
5. Tidak menyalakan musik yang berakibat mengganggu pemustaka, atau petugas dapat menyalakan musik dengan jenis musik dan suara yang disesuaikan dengan kondisi ruangan.

---

#### Daftar Pustaka

- Bitner, M.J. and Hubbert, A.R, dalam Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 70-94.
- Ching, Franchis D.K. 1996. *Ilustrasi desain interior*. Jakarta:Erlangga.
- Lasa HS. 2005. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta:Gama Media
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks. (C.2). Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

- Rahmayanti, Nina. *Manajemen pelayanan prima*. 2010. CV Rajawali Citra: Jakarta.
- Saleh, Abdul Rahman., Komalasari, Rita. 2010. *Manajemen perpustakaan*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1983. *Problem anda: masalah remaja*. Jakarta: Rajawali.
- Siagian, Sondang. 1995. *Teori Motivasi dan aplikasinya*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Suptandar, Pamudji. 1995. *Perancangan tata ruang dalam desain interior*. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.
- Suptandar, Pamudji. 2004. *Faktor akustik dalam perancangan desain interior*. Penerbit Djambatan.