

LibQUAL 2004 : INSTRUMEN PENGUKURAN JURANG KUALITI
PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH, UNIVERSITI
TEKNOLOGI MALAYSIA

SITI FATIMAH BINTI MUHAMAD AKHIR

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Fasiliti)

Fakulti Kejuruteraan Sains Dan Geoinformasi
Universiti Teknologi Malaysia

JUN 2008

ABSTRAK

Kini, dua cabaran utama yang dihadapi secara telus dan prihatin ialah persekitaran global yang menekankan kemudahan digital dan persaingan dalam memberikan kualiti perkhidmatan terbaik. Oleh yang demikian, perpustakaan perlu meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan supaya lebih relevan dan terkini dan memenuhi jangkaan pelanggan. Alternatif pendekatan yang sesuai untuk di aplikasikan dalam mengkaji jangkaan pelanggan di adaptasikan dari konsep ukuran kualiti perkhidmatan dalam sektor pemasaran dan perniagaan iaitu SERVQUAL. Pengubahsuaian model SERVQUAL di aplikasikan untuk pengukuran kualiti perkhidmatan perpustakaan iaitu LibQUAL. Instrumen ini menentukan jangkaan pelanggan dengan mengukur dua analisis jurang; jurang antara persepsi dan jangkaan minima (Service Adequacy Gap) dan jurang persepsi dan jangkaan (Service Superiority Gap) melalui kaedah Perbandingan Min. Implementasi kaedah ini dapat menentukan tahap kualiti perkhidmatan di Perpustakaan Sultanah Zanariah serta dimensi kualiti perkhidmatan yang paling kritikal dan jangkaan tertinggi setiap kelompok pengguna. Melalui hasil analisis ke atas 129 responden pasca siswazah dan 153 ijazah pertama menunjukkan terdapat perbezaan perspektif masing-masing ke atas dimensi pengukuran LibQUAL yang dikaji dari aspek dimensi layanan perkhidmatan, kawalan maklumat dan ruang perpustakaan.

ABSTRACT

Academic libraries are facing two major challenges which are global digital environment and increasing competition. They must improve the quality of their services in order to survive. Alternative approaches to measure quality emerge in the business sector. Specifically, through marketing research the SERVQUAL has evolved as an instrument to measure service quality and what customers value as important. Modification on library settings, LibQUAL was developed as an instrument to measure quality services by Zone of Tolerance (Service Adequacy Gap and Superiority Gap) according to various group of user need of library. The objective of this research were identifying level of service quality at Perpustakaan Sultanah Zanariah from customers perspective and to determine most desired and critical dimension of quality services. Sampling of 129 postgraduate and 153 undergraduate revealed that different of minimum expectation, perception and expectation. The finding of this research is determined which dimension of service quality is critical required for improvement across all the three dimension of "LibQUAL" instrument; affected of services, personal control and library as a place.

KANDUNGAN

PENGAKUAN	i
DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	Iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI RAJAH	xvii
SENARAI JADUAL	xix
SENARAI SIMBOL	xxii
SENARAI LAMPIRAN	xxiii

BAB PERKARA

MUKASURAT

1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.3	Objektif Kajian	4
1.4	Skop dan Limitasi Kajian	4
1.5	Kepentingan Kajian	4
1.5.1	Pengetahuan Ilmiah	5
1.5.2	Penyelidik	5
1.5.3	Pengurusan Perpustakaan	5
1.6	Metodologi Kajian	5

1.6.1	Fasa Pertama: Pengenalan Terhadap Keseluruhan Proses Kajian	6
1.6.2	Fasa Kedua: Pengumpulan Data dan Maklumat dan Literatur	6
1.6.3	Fasa Ketiga: Peringkat Aplikasi Kaedah Analisis Jurang Kualiti Perkhidmatan	6
1.6.4	Fasa Keempat : Rumusan dan Kesimpulan	7
1.7	Susun Atur Bab	9
1.7.1	Bab 1: Pendahuluan	9
1.7.2	Bab 2: Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan (LibQUAL)	9
1.7.3	Bab 3: Perpustakaan Sultanah Zanariah	9
1.7.4	Bab 4: Metodologi Kajian LibQUAL sebagai Instrumen Pengukuran Jurang Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan	10
1.7.5	Bab 5: Analisis Jurang Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan	10
1.7.6	Bab 6 : Kesimpulan	10

2 KUALITI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN (LIBQUAL)

2.1	Pengenalan	11
2.2	Pelaksanaan Total Quality Management	11
2.3	Pengenalan Konsep Kualiti	12
2.4	Pengenalan Konsep Perkhidmatan	12
2.4.1	Klasifikasi Perkhidmatan	13
2.4.2	Bentuk Perkhidmatan Kepada Pelanggan	14
2.4.3	Kriteria Fundamental Perkhidmatan	15
2.5	Pengenalan Konsep Kualiti Perkhidmatan	16
2.5.1	Faktor –faktor Yang Menyumbang Isu Kualiti Perkhidmatan	16
2.5.2	Penilaian Kualiti Perkhidmatan	17
2.5.3	Kriteria Penilaian Kualiti Perkhidmatan (Gronroo's	18

	Dimension)	
2.5.4	Konsep Penilaian Kualiti Perkhidmatan	19
2.5.5	Aplikasi TQM Dalam Kualiti Perkhidmatan	20
	Perpustakaan	
2.6	Hubungan Persepsi Dan Jangkaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.6.1	Persepsi Pelanggan Terhadap Perkhidmatan	21
2.6.2	Jangkaan Pelanggan terhadap Kualiti	22
2.6.3	Faktor Yang Mempengaruhi Jangkaan Terhadap Kualiti	22
2.6.4	Kepuasan Pelanggan	22
2.6.5	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.7	Mekanisme Pengukuran Kualiti Perkhidmatan	25
2.7.1	SERVQUAL	26
2.7.2	Model Jurang Kualiti Perkhidmatan SERVQUAL	27
2.7.3	Fungsi –Fungsi SERVQUAL dalam Meningkatkan Prestasi Kualiti Perkhidmatan	29
2.8	Penyesuaian Dimensi SERVQUAL Untuk Perpustakaan	30
2.8.1	LibQUAL	31
2.8.2	Dimensi LibQUAL	32
2.8.3	Elemen Dimensi SERVQUAL dalam Dimensi LibQUAL	33
2.8.4	Perkembangan Dimensi LibQUAL	35
2.9	"Gap Analysis" Dalam Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan	36
2.9.1	Model Pengukuran Jurang	37
2.9.2	Analisis Jurang LibQUAL	37
	2.9.2.1 Skor Jurang	38
2.9.3	Komponen Soal-Selidik LibQUAL	39
2.10	Kesahan Instrumen SERVQUAL dan LibQUAL	40
2.11	Kesimpulan	41

3 KAJIAN KES: PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH, UTM

3.1	Pengenalan	42
3.2	Sejarah Penubuhan Perpustakaan Sultanah Zanariah, UTM	42
3.3	Pelanggan Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ)	44
3.4	Perkhidmatan Koleksi Bahan di PSZ	46
	3.4.1 InfoLAN	46
3.5	Pendekatan PSZ Untuk Memastikan Layanan Perkhidmatan Terbaik	49
3.6	Petunjuk Prestasi PSZ (Key Performance Indicator)	50
3.7	Pencapaian PSZ	51
3.8	Kesimpulan	52

4 METODOLOGI KAJIAN KUALITI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN INSTRUMEN LibQUAL

4.1	Pengenalan	53
4.2	Rekabentuk Penyelidikan	53
4.3	Metodologi Kajian dan Objektif	55
4.3.1	Fasa 1 : Mengenalpasti Isu dan Masalah dalam Penyelidikan Melalui Literatur	56
	4.3.1.1 Kajian Literatur	56
	4.3.1.2 Kajian Kes	57
	4.3.1.3 Penyediaan Soal Selidik	57
	4.3.1.4 Format Soal Selidik	58
4.3.2	Fasa 2 : Persampelan	61
	4.3.2.1 Klasifikasi Kebarangkalian Persampelan	62
	4.3.2.2 Penentuan Saiz Sampel	65
4.3.3	Fasa 4 : Metode Pengumpulan Data	67
4.3.4	Fasa 5 : Teknik dan Kaedah Menganalisis Data	69
	4.3.4.1 Kaedah Analisis Yang Digunakan	70
4.4	Penemuan Kajian	71

4.5	Mengkaji Kesahan (Validity) dan Kebolehpercayaan (Reliability) Hasil Penemuan Kajian	72
-----	--	----

5. ANALISIS KUALITI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN KAJIAN KES : PERPUSTAKAAN SULTANAH ZANARIAH

5.1	Pengenalan	73
5.2	Kaedah Analisis Yang Digunakan	73
5.3	O4jektif Pertama : Analisis Tahap Kualiti Perkhidmatan Secara Keseluruhan Di Perpustakaan Sultanah Zanariah Dari Perspektif Kelompok Pengguna Pasca Siswazah Dan Ijazah Pertama	73
5.3.1	Bahagian A (Demografi)	75
5.3.1.1	Jantina Responden Pelajar Pasca Siswazah serta hubungannya dengan tahap pengajian dan fakulti	
5.3.1.2	Jantina Responden dan Ijazah Pertama dan Fakulti Pengajian	76
5.3.1.3	Tahun Pengajian Responden Ijazah Pertama	77
5.3.2	Bahagian B : Analisis Kenyataan 22 soalan LibQUAL daripada Perspektif Responden	77
5.3.2.1	Analisis Nilai Min Kenyataan 22 soalan LibQUAL daripada Perspektif Responden Pasca Siswazah Bahagian Minima	78
5.3.2.2	Analisis Nilai Min Kenyataan 22 Soalan LibQUAL daripada Perspektif Responden Pasca Siswazah Bahagian Persepsi	79
5.3.2.3	Analisis Nilai Min Kenyataan 22 soalan LibQUAL daripada Perspektif Responden Pasca Siswazah Bahagian Jangkaan	81
5.3.2.4	Analisis Nilai Min Kenyataan 22 soalan LibQUAL daripada Perspektif Responden Ijazah Pertama Bahagian Minima	82

5.3.2.5	Analisis Nilai Min Kenyataan 22 soalan LibQUAL daripada Perspektif Responden Ijazah Pertama Bahagian Persepsi	84
5.3.2.6	Analisis Frekuensi Kenyataan 22 soalan LibQUAL daripada Perspektif Responden Ijazah Pertama Bahagian Jangkaan	85
5.3.3	Bahagian C : Analisis Persilangan Tahun Pengajian Ijazah Pertama dengan Tiga Skor Tertinggi Bahagian Minima, Persepsi dan Jangkaan Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan	86
5.3.3.1	Analisis Persilangan Skor Tertinggi dengan Tahun Pengajian Ijazah Pertama Bahagian Minima	87
5.3.3.2	Analisis Persilangan Skor Tertinggi dengan Tahun Pengajian Ijazah Pertama Bahagian Persepsi	88
5.3.3.3	Analisis Persilangan Skor Tertinggi dengan Tahun Pengajian Ijazah Pertama Bahagian Jangkaan	89
5.3.4	Analisis Faedah Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan	91
5.3.5	Analisis Kepuasan Pelanggan Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan Secara Keseluruhan	92
5.3.6	Analisis Ke kerap an Penggunaan Perpustakaan	93
5.3.6.1	Ke kerap an Penggunaan Perpustakaan Responden Pasca Siswazah	93
5.3.6.2	Ke kerap an Penggunaan Perpustakaan Ijazah Pertama	94
5.4	Objektif Kedua : Analisis Dimensi Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan Paling Diperlukan dan Dimensi Paling Kritikal	95
5.4.1	Analisis Jurang 22 Soalan Dimensi LibQUAL Responden Pasca Siswazah	96
5.4.2	Analisis Jurang 22 Soalan Dimensi LibQUAL Responden Ijazah Pertama	99

5.5	Pengujian Kebolehpercayaan Instrumen LibQUAL	102
5.5.1	Kebolehpercayaan Bagi Kenyataan Minima Pasca Siswazah	102
5.5.2	Kebolehpercayaan Bagi Kenyataan Persepsi Pasca Siswazah	103
5.5.3	Kebolehpercayaan Bagi Kenyataan Jangkaan Pasca Siswazah	105
5.5.4	Kebolehpercayaan Bagi Kenyataan Minima Ijazah Pertama	106
5.5.5	Kebolehpercayaan Bagi Kenyataan Persepsi Ijazah Pertama	107
5.5.6	Kebolehpercayaan Bagi Kenyataan Jangkaan Ijazah Pertama	108
5.6	Kesimpulan	109

6 KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1	Pengenalan	110
6.2	Penemuan Kajian	111
6.2.1	Penemuan Pertama : Mengkaji tahap kualiti perkhidmatan secara keseluruhan di Perpustakaan Sultanah Zanariah daripada perspektif pengguna pasca siswazah dan ijazah pertama.	111
6.2.2	Penemuan Kedua : Menentukan kualiti perkhidmatan paling diperlukan dan dimensi kualiti perkhidmatan yang paling kritikal dan penting terhadap pengguna-pengguna perpustakaan	115
6.3	Cadangan Daripada Penemuan Kajian	117
6.3.1	Memperbaharui Koleksi Bahan Bercetak Sedia Ada	117
6.3.2	Menambahkan Koleksi Bahan atau Jurnal Elektronik	118
6.3.3	Memperbaiki Sistem Penyampaian Dan Penyusunan Bahan Supaya Akses Pengguna Ke Atas Bahan	118

	Lebih Tepat	
6.3.4	Kawalan Ke atas Persekitaran Perpustakaan	118
6.3.5	Mempertingkatkan Kemudahan Wifi Wireless	119
6.3.6	Penilaian Semula Prestasi Perkhidmatan Staf	119
6.3.7	Kajian LibQUAL merangkumi Responden Staf Akademik dan Bukan Akademik serta Penyelidik	119
6.4	Cadangan Kajian Lanjutan	120
6.5	Limitasi Kajian	121
6.6	Kesimpulan	121
BIBLIOGRAFI		123
LAMPIRAN		127

BAB 1

ISU KUALITI PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

1.1 Pengenalan

Peranan perpustakaan universiti hari ini tidak terhad sebagai pusat kelangsungan hubungan di antara proses pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan tetapi juga berhadapan dengan pelbagai ancaman. Dua ancaman utama yang dihadapi secara telus dan prihatin ialah ancaman persekitaran global yang menekankan kemudahan digital dan ancaman persaingan. Oleh yang demikian, perpustakaan perlu meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan supaya lebih relevan dan terkini dan memenuhi jangkaan pelanggan. Pelanggan di universiti ialah golongan pelajar dan staf akademik di mana mereka juga adalah pemacu untuk menaiktaraf status universiti melalui kecemerlangan penyelidikan. Kai Wang (2007) menyatakan perubahan drastik terhadap keperluan maklumat terkini menyebabkan pelanggan sanggup membayar sejumlah wang bagi mendapatkan perkhidmatan berkualiti. Justeru perlu dikaji "*zone of tolerance*" iaitu jurang antara perkhidmatan yang diterima dengan jangkaan. Ini kerana ukuran kecekapan kualiti perpustakaan bukan sahaja diukur dari aspek saiz fizikal bangunan, bilangan koleksi dan jumlah pinjaman bahan tetapi kepuasan pelanggan terhadap servis yang disediakan.

Alternatif pendekatan yang sesuai untuk di aplikasikan dalam mengkaji jangkaan pelanggan di adaptasikan dari konsep ukuran kualiti perkhidmatan dalam sektor pemasaran dan perniagaan iaitu SERVQUAL yang dibangunkan oleh Parasuraman, *et.al*, (1985). Instrumen pemasaran ini adalah revolusi untuk

menganggarkan nilai ke atas kualiti perkhidmatan mengikut skala kepentingan. Nariet (2004) menyatakan penting bagi pihak perpustakaan mengkaji sejauhmanakah prestasi yang telah disediakan dan perlu mendapatkan tindakbalas daripada mereka untuk meningkatkan tahap kecekapan perkhidmatan.

Di perpustakaan universiti-universiti luar negara seperti Zheijiang University, University of Kansas, Yale University, serta banyak lagi universiti lain di dunia selain daripada pengasasnya iaitu Texas A&M University telah mengaplikasikan instrument SERVQUAL (LibQUAL) bermula tahun 2000. Keperluan ke atas penggunaan LibQUAL sebagai dimensi ukuran terhadap kecekapan perkhidmatan perpustakaan semakin kritikal dimana setiap tahun bilangan pelajar yang memasuki dunia akademik semakin meningkat. Pelajar-pelajar ini datang dari kelompok yang berbeza-beza, maka sudah tentu persepsi dan jangkaan mereka terhadap servis perpustakaan akademik juga dinilai dari perspektif dan dimensi yang tidak sama.

Selain itu, perlunya satu mekanisme yang seragam untuk dijadikan pengukuran kualiti ke atas perkhidmatan perpustakaan akademik yang boleh diaplikasikan disemua universiti. Saad Andaleeb (1998) juga bersetuju bahawa pengukuran kualiti terbaik perlu menyepadukan diantara apa yang diperlukan oleh pengguna dan jangkaan mereka ke atas sesuatu program dan servis yang akan dibangunkan. Nitecki (2000) turut menuntut hak yang sama iaitu bagi menilai sejauhmana kecekapan penggunaan perpustakaan ialah bergantung kepada penilaian pengguna ke atas kualiti yang diterima.

1.2 Pernyataan Masalah

Perpustakaan Sultanah Zanariah adalah antara perpustakaan akademik yang terbesar di Malaysia iaitu mula ditubuhkan pada tahun 1972. Walaupun perpustakaan ini sering menerima pelbagai anugerah seperti MS ISO pada tahun 1998, 2002 dan memenangi 2nd Asian Energy Efficient Building Test Practices Competition-Retrofitted Building Category pada tahun 2002, tetapi perpustakaan ini

terus ingin memperbaiki tahap kualiti perkhidmatannya dari semasa ke semasa kepada pelanggan. Shaheen (2001) menyatakan kajian ke atas kualiti perkhidmatan perlu dijalankan dari semasa ke semasa kerana akan berlaku pertambahan jumlah pelanggan setiap tahun yang terdiri daripada pelbagai kelas hierarki. Jangkaan mereka terhadap sesuatu servis mungkin tidak sama dan organisasi tersebut mungkin perlu melaksanakan revolusi perubahan

Terdapat beberapa rungutan berkaitan servis kualiti yang pihak universiti sediakan. Contohnya, di Grinnel College Library (2007), masalah yang dihadapi ialah layanan staf tidak professional terutamanya di kaunter “*help desk*”, kegagalan staf memberikan ketepatan maklumat seperti yang dikehendaki dan tidak bersedia untuk menghulurkan bantuan mencari bahan di rak. Selain itu pengguna perpustakaan juga kurang berpuas hati terhadap koleksi journal, buku, bahan audio dan visual serta DVD yang kurang mencukupi serta tidak terkini. Perkhidmatan “*Inter Library Loan*” (ILL) juga sangat tidak memuaskan dimana bahan yang ditempah sebenarnya tidak ada dan borang tempahan sering hilang. Penggunaan laman web perpustakaan juga sukar diakses pengguna dan agak mengelirukan. Di tambah pula dengan persekitaran perpustakaan yang kurang strategik perletakannya dan tidak mempunyai akses yang baik, (Jean dan Alexander, 2002).

Keperluan perpustakaan untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti adalah sangat kritikal memandangkan peranannya dalam menyokong perniagaan utama universiti untuk melahirkan cendekiawan dan graduan yang diperlukan industri. Akan tetapi adakah pelanggan menerima kualiti yang sepatutnya mereka terima? Sememangnya kajian berkaitan kualiti perkhidmatan perpustakaan kini menimbulkan beberapa persoalan lagi iaitu adakah attribut –attribut kualiti perkhidmatan sekarang lebih rendah atau melebihi takat persepsi pelanggan dan dimensi kualiti yang manakah penilaian paling kritikal dari perspektif mereka terhadap servis yang telah disediakan?

1.3 Objektif Kajian

Dalam menjalankan kajian mengenai kualiti perkhidmatan perpustakaan, penulis telah menetapkan objektif kajian seperti berikut:

- a) Mengkaji tahap kualiti perkhidmatan secara keseluruhan di Perpustakaan Sultanah Zanariah dari persepsi pengguna pasca siswazah dan ijazah pertama.
- b) Menentukan kualiti perkhidmatan paling diperlukan dan dimensi kualiti perkhidmatan yang paling kritikal terhadap pengguna-pengguna perpustakaan.

1.4 Skop dan Limitasi Kajian

Skop kajian bagi penulisan ini adalah memfokuskan kualiti perkhidmatan di perpustakaan akademik iaitu Perpustakaan Sultanah Zanariah di Kampus Universiti Teknologi Malaysia. Kajian adalah tertumpu kepada kualiti perkhidmatan berdasarkan penilaian terhadap dimensi model LibQUAL (2004) yang dibangunkan oleh University of Texas, Austin berdasarkan model SERVQUAL, (Parasuraman 1985).

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian yang dilaksanakan ini diharap dapat menyumbang dan memberi manfaat kepada pihak-pihak berikut :

1.5.1 Pengetahuan Ilmiah

Penulis berharap melalui hasil penulisan ini menyumbang kepada percambahan ilmu tentang kualiti perkhidmatan yang dispesifikkan kepada perpustakaan iaitu LibQUAL. LibQUAL telah digunakan di peringkat antarabangsa dalam penilaian kualiti perkhidmatan perpustakaan. Selain itu ia juga diharap dapat dijadikan sebagai sumber rujukan ilmiah untuk pelajar pengurusan fasiliti

1.5.2 Penyelidik

Penulis juga berharap agar penulisan ini mewujudkan peluang kepada penyelidik-penyelidik lain untuk mengkaji secara lebih mendalam dan spesifik tentang kaedah dan aplikasi yang menggunakan dimensi SERVQUAL

1.5.3 Pengurusan Perpustakaan

Pihak yang paling berkepentingan ialah pihak pengurusan perpustakaan dimana mereka dapat menentukan keperluan sebenar pelanggan. Analisis jurang dan jangkaan secara tidak langsung adalah sebagai "*benchmarking*" dalam memberikan kualiti perkhidmatan perpustakaan.

1.6 Metodologi Kajian

Melalui rangka metodologi kajian yang disediakan, kajian ini terbahagi kepada empat fasa utama, iaitu:

1.6.1 Fasa Pertama: Pengenalan Terhadap Keseluruhan Proses Kajian

Fasa ini melibatkan keseluruhan proses yang terlibat dalam kajian awalan iaitu pemahaman konsep, isu dan masalah dalam kualiti perkhidmatan perpustakaan. Isu ini dikenalpasti berdasarkan kepada rujukan literatur yang boleh diaplikasi dan relevan terhadap kawasan kes kajian iaitu Perpustakaan Sultanah Zanariah. Objektif ditetapkan untuk menjawab persoalan-persoalan yang timbul.

1.6.2 Fasa Kedua : Pengumpulan Data dan Maklumat dan Literatur

Data ini melibatkan bahan bercetak yang terdiri daripada data –data dalam bentuk kertas kerja, laporan tahunan, jurnal, keratan akhbar, dan artikel daripada jabatan teknikal kerajaan, garis panduan perundangan yang berkaitan dengan kajian kualiti perkhidmatan. Fasa kedua merangkumi penerangan mengenai kaedah kajian, menentukan topik kajian secara spesifik dan pemilihan sampel kajian yang sesuai akan diterangkan secara terperinci. Kajian literatur menerangkan tentang instrumen pemasaran SERVQUAL (LibQUAL) yang di aplikasikan untuk kajian kualiti perkhidmatan dari perspektif pelanggan. Kajian yang dilakukan telah diperoleh daripada sumber-sumber bahan bercetak seperti buku-buku, jurnal, majalah dan artikel yang berkaitan. Data-data dan bahan-bahan ini banyak di guna pakai dalam gambaran awal kajian dan penulisan teori pada fasa ini.

1.6.3 Fasa Ketiga : Peringkat Aplikasi Kaedah Analisis Jurang Kualiti Perkhidmatan

Metode kajian yang digunakan bagi menganalisis data-data yang telah dikumpulkan setelah nilai min diperoleh untuk jangkaan minimum, persepsi dan jangkaan sebenar ialah melalui analisis di bawah. Analisis jurang dijalankan dengan kaedah “*Zone of Tolerance*” iaitu “*Service Adequacy Gap*” dan “*Service Superiority Gap*” .

a) Analisis Frekuensi

Analisis frekuensi digunakan untuk menganalisis data-data daripada soal selidik. Analisis frekuensi berfungsi untuk mengenal pasti ulangan atau kekerapan sesuatu perkara yang berlaku di dalam taburan data (Nadila, 2006). Kaedah analisis frekuensi ini merupakan kaedah penganalisan mudah yang bergantung kepada kekerapan sesuatu perkara. Kaedah analisis ini dijalankan menggunakan perisian komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS)* untuk memudahkan tujuan analisis frekuensi.

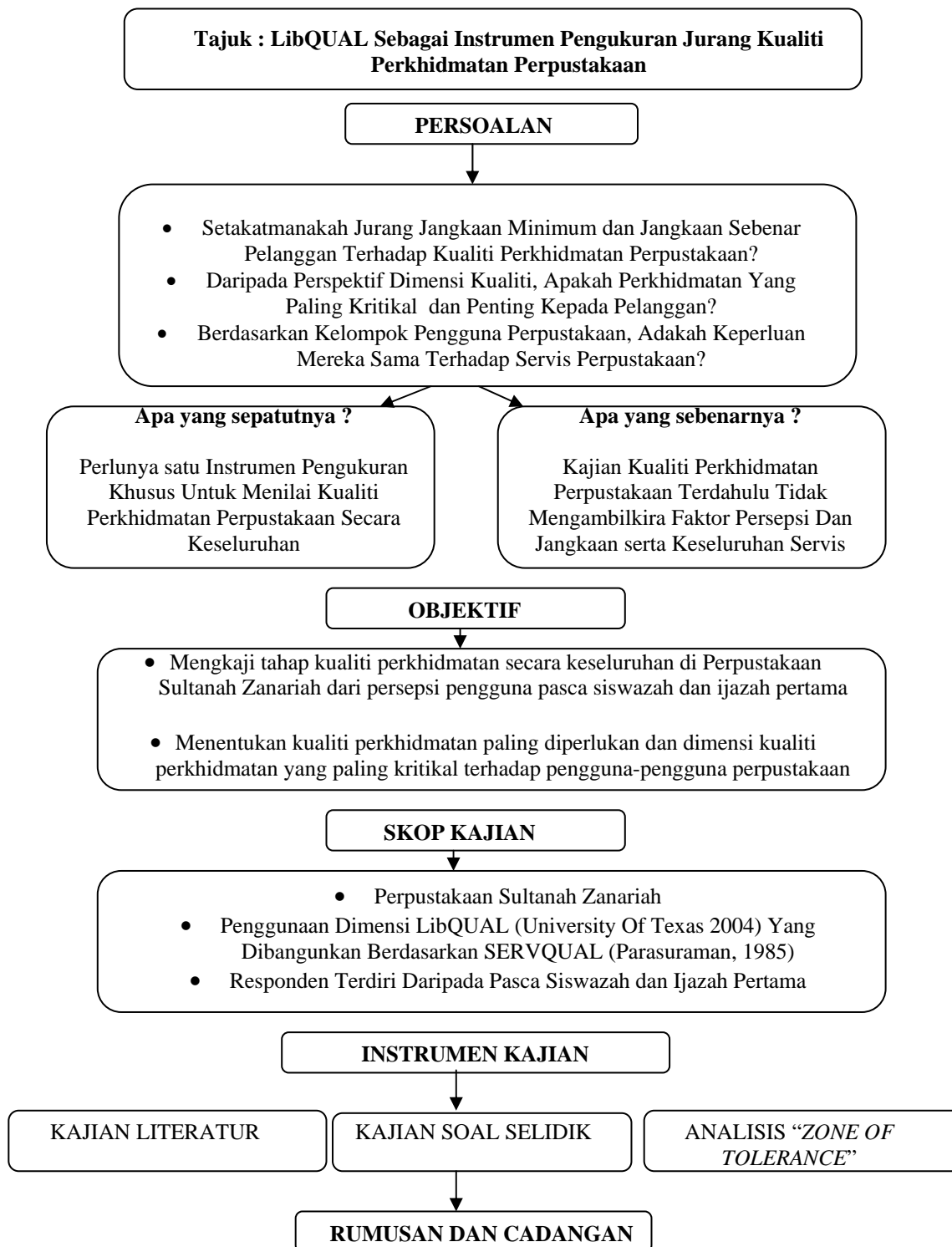
b) Analisis Persilangan (“*Crosstabulation Analysis*“)

Kaedah Analisis Crosstabulation merupakan teknik asas untuk menguji perhubungan antara dua kategori samada pembolehubah nominal atau pembolehubah ordinal. Oleh yang demikian, prosedur “*crosstabulation*” adalah bertujuan adalah untuk menguji ‘*independent*’ dan mengukur persamaan bagi data nominal dan ordinal. Selain itu, kaedah ini juga menghasilkan anggaran risiko relatif untuk sesuatu peristiwa dengan diberi atau tanpa kehadiran ciri-ciri tertentu (Nadila 2006). Metodologi kajian akan dijelaskan secara terperinci dalam bab yang ketiga dalam penulisan ini.

1.6.4 Fasa Keempat : Rumusan dan Kesimpulan

Rumusan dan kesimpulan yang dibuat adalah berdasarkan analisis data yang dibuat dalam fasa ketiga. Kesimpulan juga akan membawa kepada hasil penemuan dengan melihat perkaitannya dengan objektif yang telah ditetapkan.

Secara ringkasnya, fasa-fasa metodologi kajian yang telah diterangkan di atas akan ditunjukkan seperti di dalam Rajah 1.1.



Rajah 1.1 : Carta Alir Kajian
Sumber : Olahan Penulis, (2008)

1.7 Susun Atur Bab

Susun atur bab mengandungi ringkasan pembahagian bab yang menerangkan secara ringkas kandungan perbincangan bagi setiap bab. Huraian ringkas ini diharapkan dapat memberi sedikit gambaran keseluruhan perbincangan dalam penulisan ini.

1.7.1 Bab 1: Pendahuluan

Bab 1 merangkumi aspek pendahuluan seperti pernyataan masalah dan penentuan objektif. Skop dan limitasi kajian juga turut diterangkan secara umum dalam bab ini.

1.7.2 Bab 2 : Kualiti Perkhidmatan Perpustakaan (LibQUAL)

Bab ini menerangkan secara terperinci tentang konsep asas kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan yang ditentukan berdasarkan parameter ukuran jangkaan minimum, persepsi dan jangkaan sebenar terhadap kualiti perkhidmatan perpustakaan. Perkembangan dimensi LibQUAL serta hubung kaitnya dengan instrumen asal SERVQUAL turut dibincangkan.

1.7.3 Bab 3 : Perpustakaan Sultanah Zanariah

Penerangan mengenai Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) yang terletak di kampus Universiti Teknologi Malaysia (UTM) Skudai dibincangkan secara terperinci di bab ini. Skop perbincangan adalah berkisar tentang latar belakang

BIBLIOGRAFI

- Ahmad Mahdzan Ayob (2005). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. Edisi Ketiga. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Adverson, B. (1998). *Service Quality Improvemen.*, University of Karlsted Sweden.
- Anuar Hasan (). *Current Practice of Malaysia Higher Education*, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia.
- Fink, A. (1995). *How To Design Surveys*. SAGE Pulication.
- Fink, A. (1995). *How To Sample in Surveys*, SAGE Pulication.
- Aslinda Abdullah (2006). *Sistem Kod Pengurusan Ruang di Institut Pengajian Tinggi, Kes Kajian : Universiti Teknologi Malaysia, Projek Sarjana*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Assist. Prof Narit Nimsomboon, Prof Haruki Nagata (2003). *Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System*, Department of Library Science Faculty of Liberal Arts, Thammasat University THAILAND.
- Edger B. () *Questioning LibQUAL+ : Critique its Assessment of Academic Library Effectiveness*. Texas A&M University. Vol. 12(5), page 445-
- Cook, C. dan Thompson, B. (2000). *Scaling for the LibQUAL +TM Instrument: A Comparison of Desired, Perceived, and Minimum Expectation Responses versus Perceived Only*. Baylor College Medicine and Texas A&M University.
- Cook, C. dan Thompson, B. (2000). *Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality* The Journal of Academic Librarianship, Volume 26, Number 4, pages 248–258
- Coleman, V. Yi (Daniel) Xiao, Linda Blair & Bill Chollet (1997). *Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL To Measure Library Service Quality*, Texas A&M University.
- Effaziela Mohamad Tahar (2007). “SERVQUAL” *Dalam Penilaian Kualiti Perkhidmatan di Hospital*. Projek Sarjana Muda Univesiti Teknologi Malaysia
- Floyd J. Fowler, JR (1993). *Survey Research Methods, Applied Social Research Methods Series Volume 1* SAGE Publication.

- James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons (2004). *Service Management Operations, Strategy and Information Technolog.*, University of Texas, Austin.
- Jasmilia Binti Muhamad Isa (2005). *Persepsi Pengguna Terhadap Keberkesanan Perpustakaan, Kes Kajian : Perpustakaan Sultanah Zanariah UTM, Universiti Teknologi Malaysia*, Projek Sarjana Universiti Teknologi Malaysia.
- Jennifer Rowley (1996). *Implementing TQM for Library Services : The Issues*, School of Management and Social Sciences. Edge Hill College of Higher Education, Ormskirk Lancashire pp 17-21
- Jean and Alexander Heard Library. (2002). *LibQUAL +2002 Result From Survey.*, Vanderbilt University.
- Jessica Kayongo & Sherri Jones (2008). *Faculty Perception Of Information Control Using LibQUAL+TM Indicators*. The Journal of Academic Librarianship University of Notre Dame. Volume 34, Number 2.
- John H. Heinrichs is Assistant Professor of Library and Information Science Program, Wayne State University, 106 Kresge Library, Detroit, MI 48202, USA,
- Kai Wang, () *Users Evaluation on Library Services Quality : A LibQUAL + TM Empirical Study*. School of Management, Zhejiang University, Hangzhou, China.
- Keith Denton, D. (1989). *Quality Services*
- Mark A Myesrcough, (2002), *Concerns About SERVQUAL Underlying Dimensions*, PhD, Illinois State University. Vol. 12(5), page 245-255
- Masters, Denise G (2003). *Total Quality Management in Libraries*. US Federal Government.
- Mik Wisniewski (2001). *Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services*. Volume 11-Number 6 (2001), ms 382-386.
- Michael J. Rowskowski , Baky, J.S, and David B. Bones (2005). *So which score on the LibQual+™ tells me if library users are satisfied?* Institutional Research, La Salle University, 1900 West Olney Avenue, Philadelphia, PA 19141-1199, USA
- Moser, C.A & Kalton G. (1971). *Survey Methods in Social Investigation*. Second Edition, Heinemann Educational Books.
- Nadila Hamidi (2006). *Aplikasi Pengurusan Nilai Dalam Pengurusan Ruang, Kajian Kes : Unit Ubahsuai , Bahagian Harta, Pejabat Harta Bina, UTM, Projek Sarjana*. Universiti Teknologi Malaysia.

- Nan Lin (1996). *Foundations of Social Research*. Department of Sociology State University of New York, Albany.
- Nimit Chowdry & Monika Prakash (2007). *Prioritizing Service Quality Dimensions*. School of Management, University, Mizoram, Aizawl India.
- Nitecki, Danuta A. & Herson, P. (2000). *Measuring Service Quality at Yale's University Libraries*. The Journal of Academic Librarianship, Yale University Volume 26, Number 4.
- Nitecki, Danuta A. (1997). *Measuring Service Quality in Academic Libraries*. University Volume 26, Number 4.
- Perpustakaan Sultanah Zanariah (2003). "*Pancaran Ilmu Jari-Jemari Perpustakaan Sultanah Zanariah 30 Tahun*". Penerbit Universiti Teknologi Malaysia
- Peters, V.J (1999), *Total Service Quality Management*, Livingstone Bell & Associates Calgary, Canada
- Schneider, B & White, Susan S. (2004). *Service Quality : Research Perspectives*. University of Maryland.
- Stamish, D.H. (1996). *Total Quality Services*. Delra Beach Florida.
- Steward R. (1999), *Measuring Service Quality : Current Thinking And Future Requirements*, Warwick University, Coventry UK.
- Syed Arabi Idid (1992). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*, (University of Wisconsin). Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Thompson B. (2003). *LibQUAL +TM from the UK Perspective*. Texas A&M University and Baylor College of Medicine Houston.
- Thompson B. (2003). *The Origins/Birth of LibQUAL+(R)*, Texas A&M University and Baylor College of Medicine.
- Thomas W. Sharkey is Associate Professor of Management, The University of Toledo, OH 43606-3390, USA °Jeen-Su Lim is Schmidt Research Professor of Marketing, Sales, and e-Commerce, The University of Toledo, OH 43606-3390, USA. Research Investigation of Information Access Methods (2006)
- Vaus, de D.A. (1986). *Surveys In Social Research*. Department of Sociology La Trobe University, Melbourne.
- W. Lawrence Newman (1991). *Social Research Methods, Qualitative & Quantitative Approache.*, University of Wisconsin.
- Xi Shi and Sarah Loy (), *A Theory Guided Approach To Library Services Assessment.*, Rockland Community

- Yin, Robert K. (2003). *Application Research of Case Study Research*. Second Edition. Sage Publication. New Bury Park. London.
- Youhua Wei, Thompson B. dan Cook C. (2005). *Scaling User's Perception of Library Services Quality Using Item Response Theory : A LibQUAL Study, Libraries and the Academy*, Hopkins University Press, Baltimore Vol. 5, No. 1 (2005), pp. 93–104.
- Yvonna S. Lincoln (2002). *Insight Into Library Services and Users From Qualitative Research*. Texas A&M University.
- Zaiton Osman (1998). *Quality Services : Policies and Practices in Malaysia*. University of Malaya, Kuala Lumpur, Carole Ann Goon, Perpustakaan Negara Malaysia, Wan Hajrah Wan Aris, Jabatan Perpustakaan Perdana Menteri, *Journal of Library Management*, Volume 19 Number 7 1998 pp 426-433