

Kajian Keuasan Pelanggan Terhadap Mutu Perkhidmatan Di Perpustakaan Al-Bukhari UiTM Pahang

Mohd Faizal Azrul Azwan B Muhamed @ Che Harun^{1*}, Mohd Samsuri B Ghazali²,
Normilia Bt Abdul Wahid³

^{1,2,3}Faculty of Business Management, Universiti Teknologi MARA Pahang,
26400 Bandar Tun Razak Jengka, Pahang, Malaysia

faizalazrul@pahang.uitm.edu.my, msamsuri@pahang.uitm.edu.my, normilia@pahang.uitm.edu.my

* Penulis Rujukan

Abstrak: Perpustakaan mempunyai peranan dan memberi sumbangan yang penting di dalam mewujudkan masyarakat berilmu. Apatah lagi peranan perpustakaan di dalam universiti amat memberi manfaat kepada penggunanya terutama pelajar dan juga para pensyarah untuk memperolehi sesuatu maklumat yang terkini dan lebih kompleks. Oleh itu sesebuah perpustakaan mestilah menyediakan mutu perkhidmatan yang terbaik disamping bahan rujukan yang bersesuaian dengan kehendak penggunanya. Dalam pada itu, persekitaran perpustakaan juga perlu dititik beratkan kerana ia mempengaruhi pengguna untuk mengunjungi perpustakaan. Kajian ini dibuat bagi mengkaji tahap keuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan yang disediakan di Perpustakaan Al-Bukhari Universiti Teknologi MARA (UiTM) Pahang. Responden bagi kajian ini adalah para pelanggan Perpustakaan Al-Bukhari yang terdiri daripada pelajar Universiti Teknologi MARA Pahang. Kajian ini melihat tahap keuasan pelanggan dari sudut layanan, masa, perkhidmatan, kemudahan dan bahan yang disediakan kepada para pelanggan.

Kata Kunci: layanan, masa, perkhidmatan, pelanggan, perpustakaan

1. Pengenalan

Cabaran besar perkhidmatan perpustakaan pada hari ini ialah perubahan persekitaran yang dinamik. Jika dahulu pengguna akan datang ke premis perpustakaan untuk mengguna atau meminjam koleksi-koleksi perpustakaan yang ada, tetapi sekarang kebanyakan pengguna lebih selesa menggunakan gajet serta media sosial untuk mendapatkan maklumat dan berinteraksi. Oleh itu bagi memenuhi trend masa kini, perpustakaan perlu mengambil kira apakah faktor yang mempengaruhi keuasan pengguna untuk aktif menggunakan segala perkhidmatan yang ditawarkan oleh perpustakaan, antaranya ialah perpustakaan digital yang perlu di komersialkan dengan menyediakan koleksi multimedia yang lebih fleksibel, mudah dilayari dan dicari. Menurut Dato' Raslin Bin Abu Bakar (2012), secara umumnya peranan perpustakaan secara holistik perlu memenuhi kriteria-kriteria berikut:

- 1) mempunyai koleksi bahan rujukan terkini yang mampu memenuhi keperluan maklumat pengguna sama ada dalam bentuk bercetak atau elektronik;
- 2) menyediakan perkhidmatan maklumat yang terkini selari dengan trend terkini pencarian maklumat oleh pengguna;
- 3) menyediakan kakitangan perpustakaan yang kompeten dalam pengurusan maklumat media baru dan berkebolehan membantu dan membimbing pengguna menginterpretasi dan mencapai sumber maklumat yang diperlukan;
- 4) menyediakan ruang kemudahan dan fasiliti yang lengkap dan kondusif yang mampu menjadi tarikan kepada seluruh anggota masyarakat seterusnya menggalakkan minat membaca dan budaya ilmu serta inovasi; dan
- 5) menjalankan program literasi maklumat atau "hands on training" yang dapat memberikan impak yang positif kepada pengguna dengan kos yang efektif.

Selari dengan peranan masakini perpustakaan, Perpustakaan Al Bukhari UiTM Pahang turut memainkan peranan penting kepada penggunanya, terutamanya para pelajar dan staf

akademik agar kemudahan yang ditawarkan memberi impak yang positif kepada pembangunan akademik universiti. Perpustakaan Al Bukhari UiTM Pahang mula ditubuhkan di Teluk Sisek, Kuantan, Pahang Darul Makmur pada tahun 1985 dan telah berpindah ke kampus tetapnya di Bandar jengka, Pahang pada tahun 1993. Pada tahun tersebut, nama perpustakaan mula dikenali sebagai Perpustakaan Al-Bukhari. Pada awal pembukaan perpustakaan tahun 1985, perpustakaan ITM Pahang ketika itu hanya mempunyai 4 orang staf sahaja dan diketuai oleh En. Wan Shuib Wan Bain. Seiring perkembangan UiTM, kini Perpustakaan Al-Bukhari, UiTM Pahang telah mempunyai seramai 27 orang staf yang diketuai oleh Timbalan Ketua Pustakawan, Puan Rosnita Ja'afar.

Kepuasan pelanggan boleh ditakrifkan sebagai produk atau perkhidmatan memenuhi atau melebihi kepuasan pelanggan atau dalam erti kata lain, apabila produk memenuhi jangkaan pelanggan, pelanggan biasanya berpuas hati (Worthington dan Britton, 2003). Ia juga boleh ditakrifkan sebagai satu ukuran bagaimana produk dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh syarikat memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan. Kepuasan pelanggan menggambarkan kualiti tahap perkhidmatan yang disediakan. Seseorang pelanggan tidak akan berpuas hati sekiranya perkhidmatan yang diterimanya tidak berkualiti. Sebaliknya, pelanggan yang berpuas hati akan lebih 'compliant' dengan perkhidmatan yang diterimanya dan tidak akan membuat aduan. Kajian kepuasan pelanggan adalah satu kaedah untuk memperoleh maklumat dari pelanggan sesebuah organisasi. Maklumbalas ini boleh memberitahu apa kekuatan sesuatu organisasi dan juga boleh mengenalpasti apa-apa kelemahan. Ini adalah penting supaya pihak pengurusan boleh merancang serta mengambil tindakan penambahbaikan yang sesuai.

2. Objektif Kajian

Secara umumnya, objektif kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan Al Bukhari UiTM Pahang.

3. Pernyataan Masalah

Perpustakaan sememangnya menjadi tempat tumpuan bagi pelajar untuk mendapatkan maklumat tidak kira dalam apa jua bentuk sekalipun. Hal ini kerana, di perpustakaan segala maklumat yang diinginkan mudah untuk diperolehi. Di perpustakaan juga setiap bahan rujukan telah diasingkan mengikut kategori tertentu contohnya bahan ilmiah dan bukan ilmiah, majalah, jurnal dan banyak lagi.

Sebagai seorang pengguna atau pelanggan kepada sesebuah perpustakaan, sudah pasti setiap kali mengunjungi perpustakaan apa yang diinginkan adalah layanan yang mesra, kemudahan yang kondusif, maklumat yang lengkap dan banyak lagi. Hal ini penting bagi memastikan pelanggan berasa selesa apabila berada di perpustakaan. Penggunaan perpustakaan secara konsisten dapat memberikan sumbangan kepada pencapaian dan perolehan pengetahuan oleh para pelajar dan pensyarah seterusnya membentuk masyarakat berbudaya ilmu. Namun demikian, kadang kala kedengaran rungutan dari pengguna itu sendiri terhadap kekurangan buku rujukan terkini, akses maklumat yang sukar dicapai, bahan lapuk dan sebagainya. Fungsi utama perpustakaan adalah sebagai pusat rujukan dan penyebaran maklumat dalam bentuk buku teks, buku rujukan, pelbagai jurnal akademik, tesis dan kertas persidangan. Oleh itu, seharusnya perpustakaan mempunyai koleksi yang lengkap, terkini, pengendalian maklumat dengan baik serta layanan yang diberikan merupakan perkhidmatan yang dapat ditawarkan kepada para pelanggan. Kedatangan para pelanggan ke perpustakaan juga merupakan sebahagian daripada tugas mereka dalam mencari maklumat. Oleh itu, amat wajar sesebuah perpustakaan itu bersedia memenuhi keperluan pelajar-pelajar dalam mendapatkan maklumat.

Berdasarkan pernyataan masalah diatas, kajian ini dilakukan bagi meneroka dan mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di Perpustakaan Al-bukhari Universiti Teknologi MARA disamping memberi pandangan terhadap penambahbaikan.

4. Kajian Literatur

Kepuasan pengguna dapat dipenuhi apabila kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan memenuhi keperluan dan kehendak pengguna. Ini dapat disokong melalui Model Jurang Kualiti Perkhidmatan atau SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1985), iaitu tahap kepuasan atau ketidakpuasan seseorang pengguna mempunyai kaitan dengan penilaiannya tentang kualiti sesuatu perkhidmatan (Ku Ahmisuhaiti & Hyrida, 2010). Secara umum kepentingan sesebuah pusat sumber merupakan pusat pengumpulan bahan-bahan bacaan yang boleh dipinjam dan dibaca oleh semua lapisan masyarakat. Mohd Zawawi Bin Ismail (2008) berpendapat pusat sumber juga merupakan salah satu sumber pembelajaran dan gedung ilmu yang tidak terlepas dari arus teknologi maklumat. Pusat sumber juga memainkan peranan dalam pengelolaan maklumat dan juga menyediakan maklumat yang bersesuaian dengan kehendak masyarakat. Dengan adanya pembinaan pusat sumber di semua negeri di seluruh Malaysia ia dapat membolehkan orang awam sama ada yang tinggal di bandar, pekan kecil atau kampung boleh menggunakan pusat sumber di mana sahaja. Selain itu, pembinaan pusat sumber di seluruh IPTA di Malaysia merupakan satu langkah yang bijak kerana ianya dapat menjimatkan masa dalam pencarian maklumat, seterusnya meningkatkan penguasaan ilmu secara berterusan. Walaubagaimanapun, kekerapan seseorang pengguna mengunjungi pusat sumber adalah bergantung kepada mutu kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di perpustakaan (Mohd faiz & Lee Ming Foong, 2009).

Kepuasan pelanggan merupakan kunci kepada sesebuah organisasi (Mustafa et al, 2007) yang mana kepuasan dalam penerimaan sesebuah perkhidmatan akan dinilai oleh pelanggan. Untuk menjadi sebuah institusi pengajian tinggi yang terulung, kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di institusi tersebut harusnya mencapai suatu tahap yang memuaskan. Menurut Ashraf & Yaakob (2009) kualiti perkhidmatan adalah sukar untuk diukur dan didefinisikan di mana ia merangkumi banyak aspek penilaian. Oleh kerana itu, penilaian pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan adalah secara menyeluruh dalam organisasi (Ashraf & Yaakob, 2009) dan tidak hanya tertumpu kepada bahagian tertentu sahaja.

Persepsi kualiti servis merupakan tanggapan bahawa pelanggan telah menerima kualiti yang diharapkan. Ia adalah merupakan penilaian luaran pelanggan (dalam bentuk sikap) dan hasil perbandingan yang dibuat antara apa yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan dan servis sebenar yang diterima dari persepsi atau pandangan pelanggan itu sendiri (Mohd Faiz & Lee Ming Foong, 2009). Persepsi pelanggan terhadap produktiviti dan perkhidmatan organisasi perlu dikaji secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi organisasi dapat diperolehi untuk membolehkan institusi mencari jalan menambah baik prestasinya. Sejauh mana organisasi dapat mencapai piawai-piawai kualiti adalah bergantung kepada persepsi pelanggan perkhidmatan mahu pun pelanggan produk tentang kualiti yang disarankan (Mohd Zawawi Bin Ismail, 2008).

Menurut Ybhg Prof. Dr. Khairuddin (2010) kitaran pengetahuan meliputi penciptaan, merekod dan mengorganisasi, penyebaran dan akses, penggunaan, dan diteruskan dengan penciptaan semula pengetahuan tersebut. Jika sebelum ini, perpustakaan lebih banyak memberi fokus kepada mengorganisasi (kataloging, dan sebagainya) dan penyebaran maklumat (termasuk pencarian maklumat) kini perpustakaan lebih bertindak sebagai fasilitator dengan melibatkan diri secara lebih aktif dalam pengurusan pengetahuan penggunaannya melalui penyediaan kemudahan yang dapat membantu pengguna untuk melakukan *e-publishing*, perkongsian maklumat dan menyiapkan hasil penulisan dalam pelbagai format.

Sebenarnya yang paling diperlukan dan yang harus pertama kali melakukan transformasi dalam era globalisasi ini adalah para pustakawan sendiri (Ni Nyoman Yuliarmiti & Putu Riyasa, 2001). Menambah nilai, pengurusan ilmu, kemahiran dan literasi maklumat, *multi-tasking* ; semuanya ini memerlukan kemampuan yang lebih dari sekadar pengetahuan asas dan ketrampilan dalam bidang kepustakawanan. Apa yang amat diperlukan adalah kemampuan seseorang pustakawan itu untuk melihat dan memanfaatkan (dengan tepatnya synergies)

pelbagai potensi IT dengan sumber maklumat untuk meningkatkan sebanyak mungkin kuantiti dan kualiti kitaran ilmu pengetahuan (Ybhg Prof. Dr. Khairuddin, 2010).

5. Model Kajian



6. Kaedah kajian

Dalam kajian ini, data diperoleh melalui borang soal selidik yang diberi kepada para pelanggan Perpustakaan Al Bukhari secara persampelan mudah. Sebanyak 300 borang soal selidik telah diberi kepada pelanggan dan kesemuanya telah dikembalikan. Borang soal selidik ini mengandungi 5 bahagian iaitu bahagian A mengenai maklumat am pelanggan, bahagian B mengenai penilaian kualiti perkhidmatan pengguna, bahagian C mengenai koleksi perpustakaan, dan bahagian D mengenai kemudahan persekitaran. Dalam membuat penilaian ataupun analisa, kaedah yang digunakan adalah analisa frekuensi dan purata pendapat responden terhadap soalan yang telah diajukan dan analisa ini dibuat menggunakan perisian SPSS versi 14.0

7. Analisis dan Penilaian

Jadual 1. Maklumat Am Pelanggan

Perkara		Jumlah	Peratus
Jantina	Lelaki	111	37
	perempuan	189	63
Fakulti	Perakaunan	51	17
	Pengurusan Perniagaan	74	24.7
	Sains Gunaan	81	27
	Sains Sukan	38	12.7
	Perladangan dan Agroteknologi	56	18.6
Tujuan	Ulangkaji Pelajaran	128	42.7
	Mencari Maklumat	34	11.3
	Siapkan Tugas	71	23.7
	Menggunakan Internet	67	2.3

Merujuk kepada jadual diatas, kebanyakan pelanggan Perpustakaan Al Bukhari terdiri daripada pelajar perempuan dengan peratusan sebanyak 63 % dan fakulti dengan bilangan pelajar yang kerap berkunjung ke perpustakaan adalah daripada Sains Gunaan sebanyak 37%. Daripada jadual juga dapat dilihat, tujuan pelajar ke perpustakaan adalah untuk mengulangkaji pelajaran dengan peratusan sebanyak 42.7% diikuti menyiapkan tugas sebanyak 23.7%.

Jadual 2. Penilaian Kualiti Perkhidmatan Pengguna

Perkara		Jumlah	Peratus
Layanan yang mesra	Sangat tidak setuju	31	10.3
	Tidak setuju	34	11.3
	Tidak pasti	57	19
	Setuju	117	39
	Sangat setuju	61	20.3

Komunikasi yang bagus	Sangat tidak setuju	51	17
	Tidak setuju	41	13.7
	Tidak pasti	75	25
	Setuju	87	29
	Sangat setuju	46	15.3
Pekerja di kaunter mudah memberi kerjasama	Sangat tidak setuju	71	23.7
	Tidak setuju	97	32.3
	Tidak pasti	54	18
	Setuju	34	11.3
	Sangat setuju	44	14.6
Pekerja di kaunter mempunyai pengetahuan yang luas tentang perpustakaan	Sangat tidak setuju	47	15.7
	Tidak setuju	52	17.3
	Tidak pasti	41	13.7
	Setuju	91	30.3
	Sangat setuju	69	23

Merujuk jadual 2, dalam aspek penilaian kualiti perkhidmatan pengguna, responden atau pelanggan bersetuju bahawa Perpustakaan Al bukhari telah melayan pelanggan dengan mesra dan cara komunikasi dengan pelanggan juga bagus disamping mempunyai pengetahuan yang luas tentang perpustakaan dimana peratusan yang bersetuju adalah yang paling tinggi iaitu 39%, 29% dan 30.3%. Dalam pada itu, pelanggan tidak bersetuju bahawa pekerja di kaunter mudah untuk memberi kerjasama kepada pelanggan dimana peratusan yang tidak bersetuju adalah sebanyak 32.3%.

Jadual 3. Penilaian Terhadap Koleksi Bahan

Perkara		Jumlah	Peratus
Koleksi bahan adalah yang terkini	Sangat tidak setuju	27	9
	Tidak setuju	54	18
	Tidak pasti	48	16
	Setuju	103	34.3
	Sangat setuju	68	22.7
Koleksi bahan mencukupi	Sangat tidak setuju	74	24.7
	Tidak setuju	99	33
	Tidak pasti	35	11.7
	Setuju	51	17
	Sangat setuju	41	13.7
Bahan di rak disusun dengan betul dan teratur	Sangat tidak setuju	21	7
	Tidak setuju	19	6.3
	Tidak pasti	27	9
	Setuju	101	33.7
	Sangat setuju	132	44
Bahan diperpustakaan menepati silibus pengajian	Sangat tidak setuju	57	19
	Tidak setuju	51	17
	Tidak pasti	75	25
	Setuju	67	22.3
	Sangat setuju	50	16.7

Jadual 3 adalah mengenai penilaian terhadap koleksi bahan yang terdapat di dalam perpustakaan. Jika dilihat daripada jadual 3 bahan yang terdapat di perpustakaan adalah yang terkini dan disusun serta dilabel dengan betul dirak yang disediakan dengan peratus yang bersetuju adalah sebanyak 34.3% dan 33.7 %. Manakala 25% pelanggan tidak pasti samada bahan yang ada di perpustakaan menepati silibus pengajian atau tidak. Pelanggan di perpustakaan mengatakan bahan yang ada di perpustakaan tidak mencukupi dengan peratusan sebanyak 33%.

Jadual 4. Penilaian Terhadap Kemudahan dan Persekitaran

Perkara		Jumlah	Peratus
Suasana pembelajaran yang selesa	Sangat tidak setuju	17	5.7
	Tidak setuju	13	4.3
	Tidak pasti	21	7
	Setuju	97	32.3
	Sangat setuju	152	50.7
Tempat duduk dan meja yang mencukupi	Sangat tidak setuju	21	7
	Tidak setuju	37	12.3
	Tidak pasti	47	15.7
	Setuju	93	31
	Sangat setuju	102	34
Suasana dan persekitaran yang kondusif	Sangat tidak setuju	39	13
	Tidak setuju	41	13.7
	Tidak pasti	34	11.3
	Setuju	117	39
	Sangat setuju	69	23
Kemudahan yang disediakan mencukupi (tandas, bilik solat dan lain-lain)	Sangat tidak setuju	51	17
	Tidak setuju	97	32.3
	Tidak pasti	42	14
	Setuju	52	17.3
	Sangat setuju	58	19.3

Jadual 4 di atas adalah mengenai penilaian terhadap kemudahan dan persekitaran di perpustakaan. Pelanggan di perpustakaan sangat bersetuju bahawa perpustakaan menyediakan suasana pembelajaran yang selesa dengan tempat duduk dan meja yang mencukupi untuk menampung jumlah pelanggan yang datang di mana peratusannya adalah sebanyak 50.7% dan 34%. Pelanggan juga bersetuju bahawa suasana persekitaran perpustakaan sangat kondusif dengan peratusan sebanyak 39%. Dalam pada itu, pelanggan berpendapat kemudahan yang disediakan tidak mencukupi dengan peratusan yang tidak bersetuju adalah sebanyak 32.3%

Jadual 5. Penilaian Keseluruhan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Perpustakaan Al Bukhari

Perkara		Jumlah	Peratus
Secara keseluruhan saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Perpustakaan Al Bukhari UiTM Pahang	Sangat tidak setuju	17	5.7
	Tidak setuju	21	7
	Tidak pasti	27	9
	Setuju	124	41.3
	Sangat setuju	111	37

Secara keseluruhan, daripada jadual 5 dapat disimpulkan bahawa pelanggan berpuashati dengan kualiti perkhidmatan yang telah disediakan oleh Perpustakaan Albukhari dengan peratusan sebanyak 41.3%.

8. Kesimpulan dan Cadangan

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahawa Perpustakaan Al Bukhari telah menyediakan perkhidmatan yang memuaskan dan pelanggan juga berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang telah disediakan. Ini dapat dibuktikan dalam jadual 5 di atas. Secara amnya objektif utama kajian ini telah tercapai dalam mengukur tahap kepuasan pelanggan di Perpustakaan Al Bukhari UiTM Pahang.

Dalam pada itu, beberapa langkah penambahbaikan perlu dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk memastikan pelanggan akan terus setia menggunakan perkhidmatan perpustakaan. Antara yang perlu dibuat penambahbaikan adalah kemudahan surau untuk solat. Hal ini kerana, ruangan solat yang disediakan agak sempit dan hanya mampu menampung beberapa orang sahaja dalam satu masa.

Dalam pada itu, aspek lain yang memerlukan penambahbaikan adalah bahan ataupun koleksi yang terdapat di perpustakaan. Ini kerana bahan yang ada mencukupi tetapi ada diantaranya tidak menepati silibus pengajian dan jumlah bahan rujukan yang sangat terhad. Pekerja di kaunter hadapan merupakan orang yang paling penting dalam memastikan maklumat yang disampaikan kepada pelanggan adalah terbaik dan tepat. Justeru itu, pekerja yang berkerja di kaunter hadapan seharusnya memberi kerjasama yang baik kepada pelanggan dan perlu mempunyai maklumat yang mencukupi dalam melayan dan menjawab soalan yang ditanya oleh pelanggan.

Secara keseluruhannya, dalam memastikan kepuasan pelanggan secara berterusan dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan di perpustakaan Al Bukhari, pihak perpustakaan perlu sentiasa mengambil kira maklumbalas yang diberikan oleh pelanggan mereka.

9. Rujukan

- A.Ashraf, M.. & Ibrahim, Y. (2009). Quality Education Management at Private Universities in Bangladesh: An Exploratory Study. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 24, 17–32.
- Dato' Raslin Bin Abu Bakar – Teks Ucaptama Sempena Seminar Kebangsaan Sumber Elektronik di Malaysia : Transformasi Profesion Kepustakawanan di dalam Era Digital (2012).
- Mustafa, Z. et al (2007). Pengelasan Atribut Kualiti bagi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, 3(1),149-159.
- Haslinda Abu Bakar (2007). *Kolej Islam Johor & Hamdan Said, Universiti Teknologi Malaysia*. Kepuasan Pelajar Pasca Ijazah Terhadap Fakulti Pendidikan UTM (pp, 17).
- Mohd Zawawi Bin Ismail (2008). Kesesuaian Isi Kandungan, Masa, Kemudahan Dan Alatan Dan Kaedah Tunjuk Cara (Demonstrasi) Dalam Mata Pelajaran Kemahiran Teknikal Dari Perspektif Guru-Guru Kemahiran Hidup Di Sekolah Menengah Di Daerah Kuala Krai, Kelantan. *Universiti Teknologi Malaysia*. (pp.21).
- Mohd faiz & Lee Ming Foong (2009). Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di fakulti pendidikan teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti. *Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional Universiti Tun Hussein Onn Malaysia*.
- Ni Nyoman Yuliarmiti & Putu Riyasa (2001). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar. SSN1410-4628.
- Parasuaraman A (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, vol. 49, n 4, 41-50.

- Ybhg Prof. Dr. Khairuddin Ab Hamid - Teks Ucapan Majlis Perasmian Forum Kepustakawanan: Memacu Transformasi, Pengguna Didahulukan Kecemerlangan Diutamakan Centre for Academic, Information Services (2010).
- Ku Ahmisuhaiti Binti Ku Ahmad Dan Hyrida Binti Othman (2010). Perkhidmatan Perpustakaan Politeknik Port Dickson: Tinjauan Daripada Persepsi Pelajar Jabatan Perdagangan Politeknik Port Dickson.