

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

Apriya Santi¹, Siti Mardah²

^{1,2} Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

Abstrak

Pelayanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan, sehingga memberikan citra positif perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka, baik pengaruh secara parsial maupun simultan. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden, dengan rumus slovin terdapat 89 mahasiswa fakultas ekonomi selaku pemustaka yang dijadikan sebagai responden. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah dengan Regresi Linier Berganda. Dari hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka pada Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, dengan kekuatan pengaruh sebesar 53,2% yang berarti sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

Corresponding author:

Email: santisonia77@gmail.com

PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia dimajukan dengan melakukan berbagai peningkatan yang terwujud dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Intinya menjelaskan bahwa pendidikan adalah usaha untuk mewujudkan pembelajaran sehingga siswa mampu mengembangkan dirinya dengan pondasi spiritual, akhlak, kecerdasan dan keterampilan yang diperlukan agar berdayaguna untuk dirinya, masyarakat, bangsa dan negara (<https://pusdiklat.perpusnas.go.id>) (Diakses 2 Desember 2022). Berbagai fasilitas perlu dilengkapi untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi dalam mencapai keberhasilan programnya. Salah satunya adalah dengan menyediakan perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi seluruh mahasiswa selaku pemustaka, diharapkan perpustakaan mampu berperan sebagai fasilitator untuk membentuk mahasiswa yang berkualitas dan memiliki kompetensi.

Perpustakaan perguruan tinggi pada dasarnya secara umum memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi aktif bagi mahasiswa pada semua tingkat akademis, tenaga pengajar, tenaga administrasi pada perguruan tinggi, memfasilitasi penyediaan ruang belajar bagi pemustaka, penyediaan jasa peminjaman untuk berbagai jenis pemakaian yang tepat guna, tidak terbatas di lingkungan perguruan tinggi saja tetapi termasuk juga industri lokal.

Pelayanan di perpustakaan mesti dilangsungkan dengan baik supaya pemustaka merasa dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan, dalam rangka menciptakan citra positif perpustakaan. Dalam perpustakaan, melibatkan banyak individu yang saling bekerja sama dalam berbagai kegiatan sebagai upaya memberikan pelayanan yang terbaik agar sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka. Maka perlu adanya perhatian, respon atas segala keluhan dan saran yang diutarakan oleh mahasiswa selaku pemustaka. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pemustaka merasa adanya perhatian akan kebutuhan mereka atas informasi. Demikian pula dengan Perpustakaan Uniska sebagai komponen universitas diharapkan mampu berperan aktif dalam proses akademik lewat penyediaan pelayanan yang berkualitas meskipun belum ada penelitian yang melakukan evaluasi atas kualitas pelayanan yang perpustakaan berikan berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pemustaka.

Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin merupakan perpustakaan yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan fasilitas bagi mahasiswa untuk mencari referensi sumber-sumber buku bacaan yang berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa. Perpustakaan ini dalam perkembangannya harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan pemustakanya. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap mahasiswa Universitas Islam Kalimantan, ditemukan beberapa kekurangan yang ada di perpustakaan ini. Permasalahan tersebut antara lain: mahasiswa kurang berminat untuk datang dan meminjam buku di perpustakaan, jumlah koleksi buku di perpustakaan berdasarkan data yang ada sebenarnya cukup banyak yaitu 27.030 jenis buku tetapi kurang tersedia edisi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, tidak tersedianya ruang multimedia dan tidak ada bimbingan untuk penelusuran jurnal *online*. Selama ini perpustakaan lebih banyak berperan hanya sebagai tempat berkumpul untuk mengerjakan tugas-tugas perkuliahan secara berkelompok dengan penelusuran *online* melalui *smartphone* masing-masing mahasiswa, dimana fasilitas *wifi* yang disediakan belum secara maksimal digunakan oleh mahasiswa. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) seperti penelitian yang dilakukan oleh Hamzyah (2019). Tetapi dalam hal ini adalah pengaruhnya terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin.

Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Berry dan Zaithaml (1985) dalam Hamidah (2018) menyatakan persepsi terhadap kualitas layanan merupakan *a global budgment or attitude, relating to the superiority of the service* sedangkan kualitas layanan adalah *the gap between customer's expectation for excellent and their perceptions of service delivered*. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: Pertama, *tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menampakkan eksistensinya terhadap

lingkungan eksternal. *Performance* dan kondisi sarana dan prasarana fisik organisasi dan situasi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang dijanjikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Kedua, *reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk melayani secara akurat dan terpercaya seperti yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan sikap simpatik. Ketiga, *responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk melayani dan membantu pelanggan dengan cepat dan tepat disertai kesiapan menyampaikan informasi secara jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Keempat, *assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu kepercayaan pelanggan yang ditumbuhkan oleh kesopansantunan, pengetahuan dan kemampuan staff. Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Kelima, *empathy*, yaitu organisasi memahami keinginan pelanggan dengan cara memberi perhatian yang bersifat individu dan tulus. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Evaliana, 2018).

Ahmad *et.al* (2012) dalam Novianti *et.al* (2015) menjelaskan ada tujuh macam layanan perpustakaan yaitu layanan rujukan yang berhubungan dengan menyediakan koleksi yang khusus dibaca di tempat dan tidak diperbolehkan untuk dipinjam, layanan silang layan untuk perpustakaan yang saling bekerja sama, layanan internet, layanan bimbingan, layanan terjemahan, layanan konsultasi dan layanan peminjaman dan pengembalian. Menurut Sutarno (2006) dalam Chandra dan Arfa (2019) mengemukakan pelayanan akan dikategorikan efektif jika kebutuhan pemustaka akan informasi yang sesuai dengan keinginan mereka dapat terpenuhi. Dimana perpustakaan memberikan jam pelayanan yang tepat dan leluasa bagi para pemustaka. Adanya kemudahan prosedur dalam mengakses informasi. Pengawasan yang tidak terlalu ketat. Suasana yang tenang dan nyaman. Kemampuan personal pustakawan yang ramah dan simpatik dengan kemampuan membimbing mahasiswa dalam menemukan informasi. Diperlukan pula fasilitas untuk kemudahan pemustaka seperti panduan dan petunjuk. Sehingga totalitas menjadi menyenangkan untuk pemustaka dan tertarik untuk berkunjung kembali ke perpustakaan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sebagai suatu evaluasi terhadap *surprise* yang melekat pada suatu pengakuisisian produk dan/atau pengalaman mengkonsumsi. Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan pengguna perpustakaan (pemustaka) merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian kepuasan pelayanan pemustaka berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti ditunjukkan ketepatan waktu pelayanan, kemudahan mendapatkan buku yang diinginkan dan denda yang wajar sehingga pemustaka yang mendapat pelayanan tidak kecewa. Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Fatmawati, 2004 dalam Evaliana, 2018).

Menurut Lupiyoadi (2001) dalam Nurendah dan Mulyana (2013) ada 5 indikator yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara umum yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Secara khusus indikator kepuasan pemustaka menurut Samosir (2005) dalam Candra dan Arfa (2019) terdiri dari 3 indikator yaitu : Penggunaan perpustakaan secara berulang, menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan dan informasi yang dibutuhkan pemustaka terpenuhi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Ditinjau berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan *explanatory research*. Data primer dikumpulkan dengan teknik menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden. Penelitian ini adalah penelitian kausalitas atau sebab akibat jika ditinjau dari hubungan antar variabelnya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dilakukan penelitian ini adalah Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Uniska Tahun Angkatan 2020. Waktu penelitian sejak Bulan November 2022 – Maret 2023

Populasi dan Sampel

Mengingat jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi Tahun 2022 yang terlalu besar yaitu berjumlah 3.440 orang, maka populasi penelitian diambil dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Uniska Banjarmasin tahun angkatan 2020 yang berjumlah 788 orang. Mereka adalah mahasiswa yang telah melewati masa pendidikan selama 2 tahun sehingga telah mampu memberikan penilaian terhadap Perpustakaan Uniska. Teknik pengambilan sampel yang sesuai adalah dengan *purposive sampling*. Berdasarkan rumus Slovin maka dapat dihitung bahwa terdapat 89 orang mahasiswa sebagai sampel.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan dua cara, yaitu secara kuantitatif dan kualitatif. Hasil analisis kuantitatif akan diinterpretasikan secara kualitatif dengan menghubungkannya dengan teori yang terkait dan bagaimana implikasinya terhadap objek penelitian. Untuk mengujinya, menggunakan teknik analisis Regresi *Linier Berganda*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dari hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel 0,206 untuk semua item pertanyaan untuk Variabel *Tangibles* (X1), *Responsiveness* (X2), *Empathy* (X3) dan Kepuasan Pemustaka (Y). Jadi semua item pertanyaan yang diajukan kepada responden bernilai valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa pertanyaan dianggap reliabel karena nilai Cronbach's Alpha untuk Variabel *Tangibles* (X1), *Responsiveness* (X2), *Empathy*

(X3) dan Kepuasan Pemustaka (Y) semuanya menunjukkan nilai > 0,60 yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0,907	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X2)	0,906	Reliabel
<i>Empathy</i> (X3)	0,714	Reliabel
Kepuasan Pemustaka (Y)	0,704	Reliabel

Sumber : Data Diolah (2023)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *statistic non parametric Kolmogrov □ Smirnov*. Jika nilai signifikansinya > 0,50 maka data penelitian berdistribusi normal. Dari hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Maka dapat disimpulkan data penelitian berdistribusi normal, yang dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,60613388
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,042
	Negative	,038
Test Statistic		-,042
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data Diolah (2023)

Hasil Uji Hipotesis

Uji T

Hasil uji T yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Hasil Uji T dapat dilihat pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,375	1,441		2,343	,021		
	TANGIBLES	,404	,057	,547	7,119	,000	,934	1,071
	RESPONSIVENESS	,215	,059	,283	3,661	,000	,921	1,085
	EMPATHY	,174	,078	,174	2,233	,028	,909	1,100

Sumber : Data Diolah (2023)

Dari hasil uji di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *Tangibles* (X1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 7,119 > t tabel 0,2096. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* (X1)

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). Nilai signifikansi untuk pengaruh *Responsiveness* (X2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,661 > t$ tabel $0,2096$. Artinya *Responsiveness* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). *Empathy* (X3) pun berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) dengan nilai signifikansi $0,028 < 0,05$ dengan nilai t hitung $2,233 > t$ tabel $0,2096$.

Uji F

Uji F yang menunjukkan pengaruh variabel bebas yaitu *Tangibles* (X1), *Responsiveness* (X2) dan *Empathy* (X3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pemustaka (Y) dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	258,270	3	86,090	32,235	.000 ^b
	Residual	227,011	85	2,671		
	Total	485,281	88			

Sumber : Data Diolah (2023)

Dari Tabel 4 diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh *Tangibles* (X1), *Responsiveness* (X2), dan *Empathy* (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $32,235 > F$ tabel $2,71$ sehingga bisa disimpulkan *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka.

Koefisien Diterminasi

Hasil uji koefisien diterminasi yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Diterminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.532	.516	1,634

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan output di atas diketahui *R Square* sebesar $0,532$ yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Empathy* terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pemustaka adalah sebesar $53,2\%$ dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Implikasi Manajerial Adanya Pengaruh Signifikan *Tangibles Responsiveness, Empathy Terhadap Kepuasan Pemustaka*

Tangibles sebagai bukti nyata dimensi pelayanan Perpustakaan Uniska memiliki indikator : Perpustakaan Uniska memiliki ruang memadai dan nyaman (X₁₁), Perpustakaan Uniska memiliki perlengkapan dan peralatan yang berfungsi baik (X₁₂), Perpustakaan Uniska memiliki Pustakawan dengan penampilan yang sopan dan rapi (X₁₃). *Responsiveness* yang merupakan bentuk ketanggapan pustakawan pada Perpustakaan Uniska terhadap mahasiswa memiliki indikator : Pustakawan pada Perpustakaan Uniska memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa (X₂₁), Pustakawan pada Perpustakaan Uniska memberikan pelayanan yang tepat kepada mahasiswa (X₂₂), Pustakawan pada Perpustakaan Uniska memberikan informasi yang

akurat kepada mahasiswa (X_{23}). *Empathy* yang merupakan kapasitas pustakawan Perpustakaan Uniska untuk memahami atau merasakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh mahasiswa di perpustakaan memiliki indikator : Perpustakaan Uniska memiliki pustakawan yang dapat memberikan pelayanan yang tulus kepada mahasiswa (X_{31}), Perpustakaan Uniska memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang literatur yang dibutuhkan mahasiswa (X_{32}), Perpustakaan Uniska memiliki waktu pelayanan yang nyaman dan fleksibel bagi mahasiswa (X_{33}).

Maka implikasinya pihak manajemen Perpustakaan Uniska dapat mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut : Berdasarkan hasil observasi, ruangan pada Perpustakaan Uniska selama ini memang sudah cukup nyaman dengan perbandingan yang memadai antara luas ruangan dengan jumlah pemustaka setiap harinya, namun manajemen Perpustakaan Uniska wajib tetap menjaga agar ruangan ini selalu memiliki desain tata ruang yang baik karena dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung agar dapat beraktivitas, membaca, belajar dan mencari informasi yang mereka butuhkan dengan nyaman dan tenang. Hal ini sebenarnya menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen Perpustakaan Uniska mengingat tawaran kemudahan akses informasi dengan adanya budaya digital yang memungkinkan mahasiswa membaca di berbagai tempat dan waktu di luar perpustakaan. Ruang yang perlu diperhatikan mencakup ruang koleksi buku, ruang baca, ruang staf dan ruang sirkulasi untuk mendukung kegiatan rutin pustakawan dan memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka. Perlu perhatian terhadap perlengkapan dan peralatan perpustakaan sebagai salah satu aspek kekuatan untuk mengembangkan perpustakaan secara berkelanjutan seperti rak buku, rak majalah, rak surat kabar, papan peraga, loker penitipan tas, lemari katalog, lemari arsip, meja dan kursi, kereta buku yang semuanya berhubungan langsung dengan kenyamanan mahasiswa sebagai pemustaka. Indikator lain yang perlu diperhatikan adalah penampilan pustakawan yang tetap dijaga agar selalul sopan dan rapi untuk menciptakan citra positif bagi pemustaka. Agar pustakawan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat sesuai informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka maka pustakawan harus terus meng-*upgrade skill* dan *knowledge* dalam rangka mewujudkan peran perpustakaan sebagai mercusuar ilmu pengetahuan dan pustakawan sebagai seorang *the guardian of knowledge*. Bagi pustakawan dalam kegiatan literasi informasi mahasiswa pastinya harus didukung pula oleh kompetensi personal untuk mampu melayani pemustaka dengan tulus sehingga menciptakan kesan positif ketika berkomunikasi, misalnya menjawab pertanyaan pemustaka dengan ramah dan santun yang menimbulkan sikap *courtesy* dalam melayani seperti penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan dan peduli. Kondisi ini akan menciptakan rasa puas pemustaka terhadap layanan pustakawan meskipun dokumen yang mereka cari tidak ada di perpustakaan. Ini disebabkan karena sikap pustakawan yang tulus dan cepat tanggap terhadap kebutuhan pemakai. Tetapi pemustaka akan merasa tidak puas dengan pelayanan di perpustakaan walaupun dokumen yang mereka butuhkan berhasil ditemukan. Hal ini disebabkan karena staff tidak ramah dan enggan membantu pemustaka serta prosedur pelayanan yang tidak efisien atau cenderung birokratis.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dengan Dimensi *Tangibles* (X_1), *Responsiveness* (X_2) dan *Empathy* (X_3) baik secara parsial

maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). Implikasinya adalah pustakawan wajib secara kontinyu *concern* terhadap indikator bukti nyata, ketanggapan dan empati yang menjadi bagian esensial dari kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka pada Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin.

Referensi :

- Candra, B., & Mecca, A. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan STIKES Telogorejo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6 (3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23197>.
- Evaliana. (2018) Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Imam Bonjol Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 2 (1), 19-30. <https://journal.pustakauinib.ac.id/index.php/jib/article/view/26>
- Hamidah (2018) Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Politeknik Negeri Tanah Laut. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1 (1), <https://jra.politala.ac.id/index.php/JRA/article/view/4>
- Hamzyah (2019) Pengaruh Responsiveness, Tangible, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT. Pln (Persero) Di Kabupaten Enrekang. *Jurnal ilmu Manajemen Profitability*, 3 (1), <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2507>
- Novianti, T., Mindarti, L., & Hermintatik (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3 (5). <https://www.neliti.com/publications/81806/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pemusataka-studi-pada-Perpustakaan>
- Nurendah, Y., Mulyana, M. (2013) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1 (1). <https://tesniaga.stiekesatuan.ac.id/index.php/jimkes/article/view/258>
- Purwanggono, B., Darminto, P., & Sigiro, N. (2017) Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan. *Industrial Engineering Online Journal*, 6 (2), 1-10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/16482>