

Pengaruh Koleksi, Sarana dan Prasarana Serta Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi

Irwan Permana^{1*}, Yulianto²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ irwan.arsiparis@gmail.com; ² yulianto2367@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 14, 2025

Revised : Maret 17, 2025

Accepted : Maret 27, 2025

Kata Kunci:

Koleksi Perpustakaan;
Sarana dan Prasarana
Perpustakaan;
Kualitas Layanan Perpustakaan;
Kepuasan Pemustaka



Copyright (c) 2025

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Perpustakaan umum sebagai lembaga layanan publik harus senantiasa mampu memenuhi harapan masyarakat dan melaksanakan berbagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, serta kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menjadi sampel penelitian, yaitu anggota aktif Perpustakaan Umum Cikarang Utara yang berjumlah 97 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik pengolahan data dilakukan melalui analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, serta kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, yang dapat dilihat dari nilai thitung masing-masing variabel lebih besar daripada ttabel dan nilai signifikansi masing-masing variabel kurang dari 0.05. Besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kepuasan pemustaka, secara parsial maupun simultan, adalah 88.5%, 87.3%, 89.7% dan 94.1%. Hal ini menunjukkan apabila perpustakaan melakukan pengembangan koleksi sesuai harapan pemustaka, menjaga kenyamanan pemustaka melalui pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana perpustakaan serta meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, maka tingkat kepuasan pemustaka sebagai tujuan layanan perpustakaan dapat meningkat.

PENDAHULUAN

Perpustakaan memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan literasi, pendidikan, dan akses informasi bagi masyarakat. Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi, sebagai salah satu perpustakaan daerah, bertujuan untuk memberikan layanan informasi yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, tren jumlah kunjungan pemustaka mengalami penurunan. Fenomena ini mengindikasikan adanya tantangan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Menurut Kotler et al (1996:45) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja (atau hasil) suatu produk yang dirasakan dengan harapan orang tersebut. Dengan demikian, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka antara lain kualitas koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana yang tersedia, serta kualitas layanan yang diberikan. Koleksi perpustakaan yang tidak diperbarui secara berkala dapat menyebabkan keterbatasan informasi yang tersedia bagi pemustaka. Salah satu ciri perpustakaan adalah adanya bahan pustaka atau sering disebut koleksi pustaka (Bafadal, 2015:2). Menurut Prastowo (2012:116) koleksi perpustakaan adalah sekumpulan bahan pustaka, baik yang berbentuk buku ataupun nonbuku yang dikelola sedemikian rupa oleh perpustakaan. Perpustakaan harus melaksanakan pengembangan koleksi yang baik, seimbang dan sesuai dengan kebutuhan para penggunanya (Darmanto, 2018:32).

Sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti ruang baca yang tidak nyaman atau kurangnya fasilitas teknologi informasi, juga dapat menjadi kendala dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian

penting dalam pembentukan perpustakaan. Sarana dan prasarana yang baik akan mendukung sebuah perpustakaan memiliki kualitas yang baik (Darmanto, 2018:89). Rayahuningsih (2015:37) menjelaskan bahwa dalam metode LibQUAL+TM dimensi library as place berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan yang nyaman untuk pelaksanaan aktivitas perpustakaan.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pemustaka. Pelayanan yang baik mencakup aspek-aspek seperti keramahan pustakawan, efisiensi dalam peminjaman dan pengembalian buku, serta ketersediaan informasi yang relevan dan mudah diakses. Pressley (2009:36) menjelaskan bahwa perpustakaan merupakan model dari layanan publik. Mereka memahami bahwa mereka harus menunjukkan kegunaannya bagi masyarakat agar dapat terus eksis. Kualitas layanan perpustakaan menurut Rahayuningsih (2015:4) ditentukan kepada usaha dan kemampuan perpustakaan dalam menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan pemustaka. Berry dan Parasuraman (1991:16) menjelaskan lima dimensi umum yang memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yaitu, keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan Empati. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Bukti fisik adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel. Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Empati adalah perhatian yang penuh perhatian dan individual kepada pelanggan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh koleksi, sarana dan prasarana, serta kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur hubungan antara variabel secara objektif melalui analisis statistik. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data primer dari pemustaka yang menjadi responden penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang terdaftar dan aktif menggunakan layanan Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada perhitungan statistik yang mempertimbangkan tingkat kepercayaan dan margin of error yang sesuai.

Penelitian ini memiliki 3 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen terdiri dari Koleksi perpustakaan (X1), Sarana dan prasarana perpustakaan (X2) dan Kualitas layanan perpustakaan (X3). Sedangkan Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan pemustaka (Y).

Teknik pengumpulan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner dirancang menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap variabel penelitian. Selain itu, data sekunder diperoleh dari laporan dan dokumen resmi Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.261	.813		.749
	Koleksi Perpustakaan	.218	.057	.288	<,001
	Sarana dan Prasarana Perpustakaan	.149	.038	.276	<,001
	Kualitas Layanan Perpustakaan	.305	.047	.435	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Dari Tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0.261 + 0.218X_1 + 0.149X_2 + 0.305X_3$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pemustaka

X₁ = Koleksi Perpustakaan

X₂ = Sarana dan Prasarana Perpustakaan

X₃ = Kualitas Layanan Perpustakaan

Nilai a = 0.261 adalah konstanta. Artinya apabila variabel Koleksi Perpustakaan (X₁), Sarana dan Prasarana Perpustakaan (X₂), serta Kualitas Layanan Perpustakaan (X₃) sama dengan nol, maka Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0.261. Diketahui besarnya koefisien regresi Kompetensi (X₁) diperoleh 0.218 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan Koleksi Perpustakaan (X₁) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0.218 satuan, atau sebaliknya apabila terjadi penurunan Koleksi Perpustakaan (X₁) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh penurunan Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0.218 satuan.

Diketahui besarnya koefisien regresi Sarana dan Prasarana Perpustakaan (X₂) diperoleh sebesar 0.149 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan Sarana dan Prasarana Perpustakaan (X₂) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0.149 satuan, dan sebaliknya apabila terjadi penurunan Sarana dan Prasarana Perpustakaan (X₂) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh penurunan Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0.149 satuan.

Adapun besarnya koefisien regresi Kualitas Layanan Perpustakaan (X₃) diperoleh sebesar 0.305 bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan (X₃) sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0.305 satuan, dan sebaliknya apabila terjadi penurunan Kualitas Layanan Perpustakaan (X₃) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh penurunan Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 0.305 satuan.

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.261	.813		.321	.749
	Koleksi Perpustakaan	.218	.057	.288	3.836	<.001
	Sarana dan Prasarana Perpustakaan	.149	.038	.276	3.912	<.001
	Kualitas Layanan Perpustakaan	.305	.047	.435	6.501	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Hasil analisis menunjukkan bahwa Koleksi perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka ($p < 0.05$). Semakin lengkap dan relevan koleksi yang tersedia, semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka. Koleksi perpustakaan merupakan informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan oleh perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung dan nilai signifikansi untuk variabel Koleksi Perpustakaan memenuhi persyaratan untuk menyatakan bahwa variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu hasil uji korelasi menunjukkan bahwa pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka adalah positif.

Hal ini sejalan dengan Bafadal (2015:2) bahwa koleksi merupakan ciri utama dari perpustakaan. Pengaruh signifikan koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka juga ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hariyati (2023) di UPT Perpustakaan Universitas Jambi. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Goundutsel, Nuhu dan Anuar (2019) menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Pada penelitian ini, besaran pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 88.5%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang sangat besar dari koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Namun demikian terdapat 11.5% variabel di luar penelitian ini yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka yang besar menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Koleksi perpustakaan merupakan inti dari kegiatan perpustakaan. Pemustaka berkunjung ke perpustakaan pada umumnya adalah bertujuan untuk mengakses informasi yang ada pada koleksi perpustakaan. Koleksi yang tersedia di perpustakaan sangat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pemustaka terhadap informasi yang dicarinya. Semakin mampu koleksi perpustakaan memenuhi kebutuhannya, maka seorang pemustaka akan merasa semakin puas.

Sarana dan prasarana perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka ($p < 0.05$). Kenyamanan ruang baca, fasilitas teknologi, serta ketersediaan meja dan kursi yang memadai sangat menentukan kenyamanan pemustaka. Nilai thitung dan nilai signifikansi untuk variabel Sarana dan Prasarana Perpustakaan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sarana dan Prasarana Perpustakaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pemustaka. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa pengaruh sarana dan prasarana perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka adalah merupakan pengaruh positif.

Hasil penelitian tersebut di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam (2022) yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Afni Yeni, Nurhayati

dan Oktavia (2024) serta Alhidyatullah (2023) menunjukkan hasil yang serupa, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan sarana dan prasarana perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

Pengaruh sarana dan prasarana perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 87.3%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang sangat besar dari sarana dan prasarana perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Namun demikian terdapat 12.7% variabel di luar penelitian ini yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Sarana dan prasarana perpustakaan merupakan entitas yang bersentuhan langsung dengan pengguna perpustakaan sehingga akan dapat dirasakan dan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Sarana perpustakaan adalah perlengkapan atau peralatan yang secara langsung diperlukan dalam kegiatan layanan perpustakaan untuk mencapai tujuannya. Pengaruh sarana dan prasarana yang besar terhadap kepuasan pemustaka berkaitan erat dengan kemudahan pemustaka untuk menuju lokasi perpustakaan, kelengkapan sarana prasarana penunjang seperti area parkir kendaraan, fasilitas toilet dan musholla, serta fasilitas khusus seperti yang ramah terhadap difabel. Selain itu, peralatan dan perabotan/furnitur serta kondisi ruangan perpustakaan seperti suhu dan sirkulasi udara, serta penerangan dan penataan ruangan, berpengaruh terhadap kenyamanan pemustaka selama berada di dalam perpustakaan. Kenyamanan ketika beraktifitas di perpustakaan akan menimbulkan kepuasan bagi pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka ($p < 0.05$). Aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki dampak besar terhadap pengalaman pengguna di perpustakaan. Kualitas layanan merupakan bentuk evaluasi di mana pelanggan atau pengguna menilai suatu layanan berdasarkan proses penyampaiannya, lalu membandingkannya dengan harapan mereka, berdasarkan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang bagaimana layanan tersebut seharusnya diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung dan nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Layanan Perpustakaan memenuhi persyaratan untuk menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu hasil uji korelasi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka adalah positif.

Kualitas layanan perpustakaan menurut Rahayuningsih (2015:4) diberikan melalui usaha dan kemampuan dalam menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan dan kepuasan pemustaka. Penelitian Murtado Kusuma (2021) menunjukkan hasil serupa dimana kualitas layanan perpustakaan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Bersilius Candra K dan Meca Arfa (2019) di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka.

Pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 89.7%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang sangat besar dari kualitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Pemustaka akan merasa puas apabila layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat memenuhi harapan mereka sebagai pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka, dimana melalui pelayanan ini kebutuhan dan keinginan pemustaka dapat terpenuhi.

Secara simultan, ketiga variabel independen berkontribusi sebesar 94.1% terhadap kepuasan pemustaka, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan, ketersediaan koleksi yang lebih luas, serta perbaikan sarana dan prasarana akan berdampak signifikan pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F hitung untuk variabel independen (Koleksi Perpustakaan, Sarana dan Prasarana Perpustakaan, Kualitas Layanan Perpustakaan) adalah lebih besar dari nilai F tabel yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Koleksi Perpustakaan, variabel Sarana dan Prasarana Perpustakaan serta variabel Kualitas Layanan Perpustakaan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum Cikarang Utara.

Penelitian yang dilakukan Goundutsel, Nuhu dan Anuar (2019) menunjukkan hasil yang serupa dimana bahwa koleksi perpustakaan dan sarana prasarana perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Afni Yeni, Nurhayati dan Oktavia (2024) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan sarana dan prasarana perpustakaan serta kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori dan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan sangat dipengaruhi oleh faktor koleksi, fasilitas, dan layanan. Koleksi yang up-to-date dan relevan menjadi daya tarik utama bagi pemustaka untuk terus menggunakan layanan perpustakaan. Selain itu, kenyamanan fasilitas juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

Dalam hal kualitas layanan, aspek seperti keramahan pustakawan, efisiensi layanan, serta ketersediaan informasi yang mudah diakses sangat menentukan kepuasan pemustaka. Hasil penelitian ini mendukung konsep kualitas layanan (SERVQUAL) yang menyatakan bahwa keandalan, daya tanggap, dan jaminan layanan merupakan aspek kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pemustaka, perpustakaan perlu memperbaiki dan mengembangkan koleksi, meningkatkan fasilitas yang nyaman, serta memberikan layanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pengaruh Koleksi, Sarana dan Prasarana serta Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Koleksi perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara sebesar 88.5%.
2. Sarana dan prasarana perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka sebesar pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara sebesar 87.3%.
3. Kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara sebesar 89.7%.
4. Koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana, serta kualitas layanan perpustakaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara sebesar 94.1%.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhidayatullah. (2023). Digitalisasi Layanan dan Fasilitas Perpustakaan dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, Volume 2 No. 1 Agustus 2023. DOI: 10.32897/jiim.2023.2.1.2724
- Bafadal, Ibrahim. (2015). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Berry, L. L., dan Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing Through Quality*. New York : Free Press.
- Candra K, Bersilius dan Arfa, Mecca. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan STIKES Telogorejo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6 (3), 651-660. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23197>
- Darmanto, Priyono.(2018). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gorondutsel, Abdullahi Hassan, Mohammed Nuhu and Khairol Anuar Bin Ishak. (2019). The Analysis of Library Collection, Electronic Resources, and Librarian Services Quality on The Student's Satisfaction. *International Journal of Engineering & Technology*, 7 (4.38) (2018)

1330-333.https://www.researchgate.net/publication/332572371_The_Analysis_of_Library_Collection_Electronic_Resources_and_Librarian_Services_Quality_on_The_Student%27s_Satisfaction

- Kesuma, Murtadho. (2021). Kepuasan Pemustaka Sebagai Pemoderasi Antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. Jurnal Dinamika Volume 2 No. 2 (2021) E-ISSN: 2723-1410.
- Kotler, P., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (1996). Marketing Management: An Asian perspective. Singapore: Prentice Hall.
- Pressley, Lauren. (2009). So You Want to be A Librarian. Duluth-Minnesota USA: Library Juice Press.
- Rahayuningsih, Fransisca. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual^{TM+}. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yeni, Afni, Nurhayati and Oktavia, Diana. (2024). Evaluation of The Quality of Library Services and Facilities on The Level of Student Satisfaction at Mahaputra Muhammad Yamin University. eCo-Buss: Economics and Business, 2024, 7(2), 1066. DOI: 10.32877/eb.v7i2.1703. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb>