

# Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian

Erriani Kristiyaningsih<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Kementerian Pertanian

Korespondensi: [erriani.raihan@gmail.com](mailto:erriani.raihan@gmail.com)

**Diajukan:** 18-05-2020; **Direview:** 20-05-2020; **Diterima:** 22-05-2020; **Direvisi:** 25-06-2020

## Abstrak

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama perpustakaan untuk mendayagunakan koleksi yang dimiliki kepada pengguna. Begitu juga dengan perpustakaan milik pemerintah yang mengharuskan kepuasan pelayanan perpustakaan menjadi topik utama. Melalui penelitian ini, penulis menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian. Penelitian dilakukan pada pengunjung Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian. Jumlah responden yang dipilih sebanyak 100 orang yang dipilih berdasarkan metode *Accidental Sampling Analysis*, penelitian bersifat deskriptif, dan menggunakan regresi ordinal. Diperoleh hasil bahwa ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian SOP produk pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pelanggan.

*Kata Kunci : Kepuasan; layanan; perpustakaan; pertanian.*

## Abstract

*Library service is one of the main activities of libraries to utilize their collections to the library users. Likewise with the government-owned library which requires library service satisfaction to be the main topic. Through this research, the authors analyze the factors that influence the satisfaction of library services in the Library of Research and Development Center for Agricultural Research and Development Agency. The study was conducted on visitors to the agricultural library of the Ministry of Agriculture. The number of respondents selected was 100 people chosen based on the method of Accidental Sampling Analysis, descriptive research, and using ordinal regression. The results show that service timeliness, conformity of SOP of service products, and quality of facilities and infrastructure have a significant effect on customer service satisfaction.*

*Keywords : Satisfaction; service; library; agriculture.*

## Pendahuluan

Konsep pelayanan menurut Kotler Philip (2002: 87) ialah memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Konsep ini dipakai juga untuk penyedia layanan baik produk maupun jasa. Tercapainya kepuasan konsumen adalah salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan. Begitu juga dengan perpustakaan yang memberikan layanan pinjaman untuk penggunaannya idealnya juga memperhatikan mengenai kepuasan konsumen.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama perpustakaan untuk mendayagunakan koleksi yang dimiliki kepada pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh para pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk (Kurniasih, 2018: 2). Perpustakaan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memenuhi kebutuhan dari para pemustaka (Rodin, 2015: 109). Begitu juga dengan perpustakaan milik pemerintah yang mengharuskan kepuasan pelayanan perpustakaan menjadi topik utama. Menurut Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 78/Permentan/Ot.140/12/2012, Pelayanan Jasa di Institusi milik pemerintah adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan publik di bidang pertanian yang produk akhirnya berupa jasa perpustakaan. Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan (Puslitbangbun) adalah perpustakaan unit kerja Lingkup Kementerian Pertanian dan merupakan Perpustakaan Khusus, tugas utamanya menyediakan Informasi Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (IPTEK) di bidang penelitian perkebunan dan pertanian khususnya, serta bidang lainnya yang terkait pada umumnya. Pelayanan Perpustakaan disediakan oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Bogor. Pelayanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat umum untuk memperoleh informasi hasil penelitian Lingkup Puslitbangbun dan buku-buku di Perpustakaan Puslitbangbun. Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian.

### **Tinjauan Pustaka**

Perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Permasalahan fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan makin memperburuk keberadaan perpustakaan umum sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat. Menurut Arista et al., (2019: 287), Kabupaten Subang sudah baik dan masyarakat merasa puas. Sedangkan sisanya yakni 80% yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang belum baik dan masyarakat merasa tidak puas sehingga masih perlu ditingkatkan lagi. Dalam penelitian tersebut, Arista et al. (2019) memaparkan bahwa upaya-upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang diantaranya melengkapi fasilitas penunjang pelayanan, meningkatkan kualitas dan kuantitas staf perpustakaan, dan melakukan pembaruan dalam pelayanan.

Di penelitian lainnya yang dilakukan oleh Irianti (2017: 54), kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia di perpustakaan Fakultas Psikologi UGM rata-rata nilai skornya sebesar 74,38% termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Dalam penelitian tersebut, ada tiga fasilitas termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu koleksi, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Dua fasilitas yang lain hasilnya termasuk dalam kategori memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. indikator yang menjadi prioritas dalam pelayanan adalah: (1) Kecepatan pelayanan, (2) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah: (1) Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan; (2) Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan; (3) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan, (4) Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (Yulianti & Wahdah, 2018:101).

Sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh para pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Berdasarkan hasil penelitian Kurniasih (2018: 447), sikap petugas perpustakaan, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, fasilitas tambahan, ketepatan waktu/jadual pelayanan dan jumlah koleksi serta jenis bahan bacaan menunjukkan bahwa para pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menganggap penting hal tersebut.

Barometer keberhasilan perpustakaan adalah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat guna, hal ini sangat dipengaruhi oleh prosedur-prosedur di perpustakaan tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik. Adapun faktor kepuasan pemustaka pada perpustakaan diukur dari keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pemustakanya, dalam hal ini kelengkapan dan kemitakhiran koleksi dapat dipertimbangkan sebagai pendorong peningkatan kualitas layanan. Rushendi (2010: 64) menyatakan bahwa keberhasilan layanan dalam perpustakaan dapat dilihat dari keberhasilan menyediakan bahan pustaka yang relevan, mutakhir, beragam, lengkap baik yang cetak maupun elektronik, dan yang tidak kalah penting adalah waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Terdapat beberapa cara agar koleksi lebih lengkap dan mutakhir, yaitu pembelian dengan terlebih dahulu mendatanya sesuai prioritas, kerjasama dengan perpustakaan sejenis (tukar menukar, *fotocopy*), Pustakawan proaktif mencari lembaga lembaga yang dapat menyumbangkan koleksinya (Puspa, 2016: 124).

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan pada pengunjung Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* sesuai dengan studi kasus yang dituju. Jumlah responden ialah sebanyak 100 orang yang dipilih berdasarkan metode *Accidental Sampling*. Data yang diperoleh berupa data primer dan sekunder yang disebar menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan menggunakan regresi ordinal untuk menguji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Perpustakaan Puslitbangun. Kepuasan pelayanan diukur menggunakan variabel sebagai berikut:

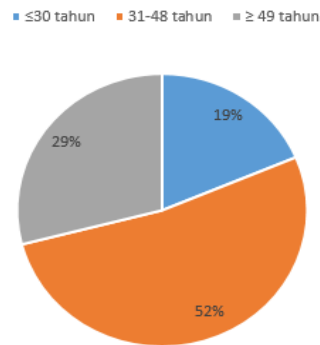
- X<sub>1</sub>: Kesesuaian persyaratan dan jenis layanan
- X<sub>2</sub>: Kemudahan Prosedur pelayanan
- X<sub>3</sub>: Ketepatan waktu pelayanan
- X<sub>4</sub>: Kewajaran Tarif setiap layanan
- X<sub>5</sub>: Kesesuaian SOP produk pelayanan
- X<sub>6</sub>: Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
- X<sub>7</sub>: Kesopanan Petugas
- X<sub>8</sub>: Kualitas sarana dan prasarana
- X<sub>9</sub>: Penanganan pengaduan pengguna layanan

## Hasil dan Pembahasan

### Gambaran Umum Responden

#### Usia

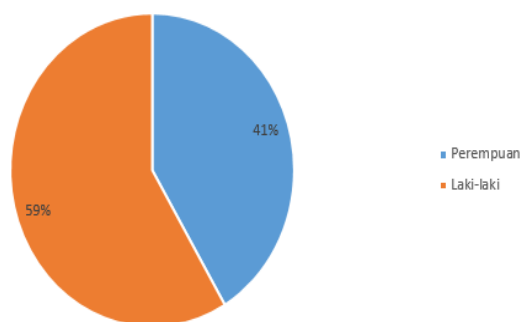
Mayoritas responden yang menggunakan layanan Perpustakaan Puslitbangun Kementerian Pertanian berusia 31 tahun hingga 48 tahun. Mayoritas responden mengunjungi perpustakaan karena kepentingan pekerjaan. Sementara itu, responden yang paling sedikit adalah responden usia 30 tahun ke bawah.



Gambar 1. Usia responden Responden

### Jenis Kelamin

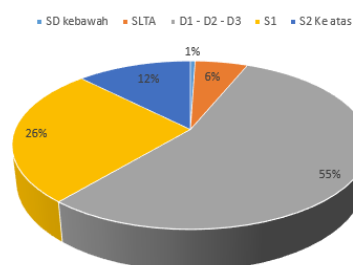
Responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak mengunjungi Perpustakaan Puslitbangbun dibandingkan dengan responden perempuan.



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

### Pendidikan

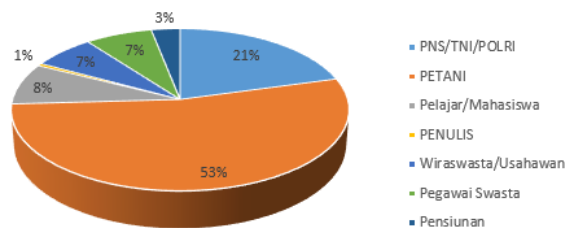
Jenjang pendidikan mayoritas pengunjung Perpustakaan Puslitbangbun ialah jenjang Diploma (55%). Jenjang pendidikan Strata 1 menduduki posisi kedua dengan persentase 26%.



Gambar 3. Pendidikan Responden

**Pekerjaan**

Mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai petani (53%) yang memiliki keperluan untuk mengakses informasi mengenai budidaya pertanian. Mayoritas petani yang mengunjungi perpustakaan Puslitbang Pertanian merupakan petani yang memiliki Pendidikan minimum Sekolah Menengah hingga pascasarjana.



Gambar 4. Pekerjaan

**Uji Kesesuaian Model**

**Model Fitting Information**

Model Fitting Information -2log Likelihood menerangkan bahwa tanpa memasukkan variabel independen (*intercept only*) memiliki nilai 114,130 dan signifikan pada taraf nyata 5% (*sig.0.00*).

Tabel 1. Model Fitting Information

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	114.130			
Final	.000	114.130	14	.000

Link function: Logit.

**Goodness of Fit**

Goodness of Fit menunjukkan uji kesesuaian model dengan data yang digunakan dan bahwa model sudah fit.

Tabel 2. Goodness of Fit

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	.230	56	1.000
Deviance	.455	56	1.000

Link function: Logit.

**Koefisien Determinasi Model**

Nilai Cox and Snell sebesar 0.773 menunjukkan bahwa variabel X dapat menjelaskan variabel Y sebesar 77,3%. Sedangkan 22,7% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Tabel 3. Pseudo R-Square

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.773
Nagelkerke	1.000
McFadden	1.000

Link function: Logit.

### Hasil uji hipotesis parsial

Berdasarkan hasil uji parsial, variabel yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelayanan yaitu X3, X5, dan X8. Dimana ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian SOP produk pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pelanggan.

Tabel 5. Uji hipotesis parsial

#### Parameter Estimates

		Estimate	Std. Error	Sig.
Location	[X1=1.00]	-49.693	122.291	.684
	[X1=3.00]	-5.779	9.022	.522
	[X1=4.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X2=1.00]	1.987	858.820	.998
	[X2=3.00]	-2.196	7.917	.781
	[X2=4.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X3=1.00]	-0.04866		.046
	[X3=3.00]	-.923	6.452	.886
	[X3=4.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X4=1.00]	-10.622	101.697	.917
	[X4=3.00]	-5.744	11.856	.628
	[X4=4.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X5=1.00]	-0.00104		.001
	[X5=3.00]	-6.859	8.287	.408
	[X5=4.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X6=1.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X6=3.00]	-2.499	8.417	.767
	[X6=4.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X7=3.00]	-2.900	9.345	.756
	[X7=4.00]	0 <sup>a</sup>		
	[X8=1.00]	-1.082	113.534	.992
[X8=3.00]	-6.650	7.477	.374	
[X8=4.00]	-0.02397		.023	
[X9=1.00]	-14.520	12.989	.264	
[X9=3.00]	-4.048	20.623	.844	
[X9=4.00]	0 <sup>a</sup>			

Link function: Logit.

## **Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian**

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan Perpustakaan Puslitbangun yaitu 1) Ketepatan waktu pelayanan, 2) Kesesuaian SOP produk pelayanan, serta 3) Kualitas sarana dan prasarana (hasil pada tabel 5). Kepuasan pelayanan menjadi salah satu tolak ukur yang harus diperhatikan pengelola perpustakaan. Tingginya kepuasan pengguna terhadap pelayanan sangat berperan dalam kemajuan perpustakaan. Menurut Purboningsih (2014: 107), peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan umum merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan dilaksanakan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi tersebut.

### ***Ketepatan waktu pelayanan***

Ketepatan waktu pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih, (2018: 463) yang menyatakan bahwa ketepatan jadwal buka perpustakaan sangat berpengaruh terhadap pelanggannya. Menurut Hardiyansyah (2011: 46), ketepatan waktu pelayanan meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Sehingga apabila waktu proses dapat dipersingkat untuk menekan waktu tunggu sangat baik dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian, ketepatan waktu pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,046 terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan waktu pelayanan didefinisikan sebagai standar waktu menunggu proses pelayanan. Sehingga ketepatan waktu pelayanan sangat perlu diperhatikan oleh Perpustakaan Puslitbangun agar pengguna layanan tidak kecewa dengan waktu pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arista et al., (2019: 286), ketepatan waktu pelayanan yang lamban dan tidak memiliki SOP yang jelas mengakibatkan pengguna harus menanti lama proses peminjaman, dan hal ini banyak terjadi di perpustakaan milik pemerintah.

Kementerian Pertanian melalui layanan perpustakaan menginginkan pemustaka mendapatkan kepuasan dalam pelayanan baik dari jadwal buka, antrean dalam meminjam buku, kemudahan akses koleksi, dan lainnya. Untuk mendukung hal ini, Perpustakaan Puslitbangun dapat megadopsi kecanggihan sistem informasi untuk mendukung proses layanan sehingga menjadi lebih singkat.

### ***Kesesuaian SOP (Standar Operasional Prosedur) produk pelayanan***

Standar operasional prosedur dalam menjalankan pelayanan sangat penting, berdasarkan hasil penelitian, kesesuaian SOP produk pelayanan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan perpustakaan. Nilai signifikansi kesesuaian SOP terhadap kepuasan pelayanan ialah sebesar 0,023. Hal tersebut menunjukkan bahwa SOP sangat diperhitungkan oleh pengguna perpustakaan untuk mencapai kepuasan maksimum.

SOP pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia (SDM). Artinya pustakawan yang menjadi petugas perlu memiliki *skill* yang sesuai dengan standar pelayanan. Pada dasarnya, Kementerian Pertanian telah memiliki standar operasional dalam melayani pengguna perpustakaan. Kemampuan SDM dalam mengelola perpustakaan mengakibatkan pelayanan sesuai atau tidak sesuai dengan SOP. Menurut (Rodin, 2015) kesadaran terhadap tanggung jawab sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang optimum. Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan diantaranya yaitu 1) Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan; dan 2) Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan (Yulianti & Wahdah, 2018). Kemampuan mengorganisasi diri dalam menjalankan tugas pada dasarnya menjadi pondasi utama dalam mengerjakan pelayanan. Disamping itu, kemampuan petugas dalam memahami tugas dan standar prosedur harus lebih digiatkan.



### ***Kualitas sarana dan prasarana***

Kepuasan terhadap sarana dan prasarana perpustakaan menduduki posisi yang relatif berpengaruh terhadap kepuasan layanan perpustakaan secara keseluruhan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Irianti, 2017), variable kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di perpustakaan rata-rata nilai skornya sebesar 74,38 %. Tingginya persentase tersebut menandakan pentingnya variabel kepuasan terhadap sarana dan prasarana terhadap keseluruhan penilaian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian penulis, kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai sebesar 0.023 yang mengindikasikan bahwa variable ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Kualitas sarana dan prasarana yang baik memang menjadi tolak ukur, sarana dan prasarana harus disediakan perpustakaan untuk mendukung akses pemanfaatan informasi bagi pengguna. Di perpustakaan Puslitbangbun, sarana dan prasarana perpustakaan dalam bentuk digital gencar dilakukan agar sejalan dengan perkembangan IPTEK yang menjadi konsen utama dari unit kerja ini. Kemampuan perpustakaan Puslitbangbun adalah dalam menyediakan jasa digital bagi penggunanya sudah masuk ke arah yang lebih baik dan sistem digitalisasi terstandar. Saat ini layanan digital perpustakaan Puslitbangbun adalah sebagai berikut:

1. Layanan Database Inlislite
2. Layanan Database Winisis
3. Layanan Database Perkebunan
4. Layanan Itani
5. Layanan Science Direct
6. Layanan Repository
7. Layanan IAARD e-Journal

Mutu dan sarana prasarana memegang peran penting dalam hal menarik hati pengguna. Kenyamanan pengguna atas mutu sarana dan prasarana memiliki hubungan yang kuat dalam kepuasan pelayanan. Menurut (Purwandani et al. 2014: 89), kualifikasi mutu dari sarana dan prasarana memiliki hubungan positif dengan peningkatan kepuasan pelayanan di perpustakaan. Sarana kelengkapan informasi yang dibutuhkan pengguna didasari dari kelengkapan dan kemutakhiran informasi yang terus berkembang. Oleh karena itu, pustakawan harus mulai belajar tata cara memuktahirkan informasi terus menerus untuk meningkatkan minat pencaharian literasi pengguna (Puspa, 2016). Kemutakhiran informasi akan berdampak pada layanan yang berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi saat ini.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelayanan. Kementerian Pertanian melalui layanan perpustakaan menginginkan pemustaka mendapatkan kepuasan dalam pelayanan baik dari jadwal buka, antrean dalam meminjam buku, kemudahan akses koleksi, dan lainnya. Untuk mendukung hal ini, perpustakaan Puslitbangbun dapat mengadopsi kecanggihan sistem informasi untuk mendukung proses layanan sehingga menjadi lebih singkat.
2. Kesesuaian SOP produk pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelayanan. Kementerian Pertanian telah memiliki standar operasional dalam melayani pengguna perpustakaan. Kemampuan mengorganisasi diri dalam menjalankan tugas pada dasarnya menjadi pondasi utama dalam mengerjakan pelayanan. Di samping itu, kemampuan petugas dalam memahami tugas dan standar prosedur harus lebih ditingkatkan.
3. Kualitas sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pelanggan. Kualitas sarana dan prasarana yang baik memang menjadi tolak ukur, sarana dan prasarana harus



disediakan perpustakaan untuk mendukung akses pemanfaatan informasi bagi pengguna. Di perpustakaan Puslitbangbun, sarana dan prasarana perpustakaan dalam bentuk digital gencar dilakukan agar sejalan dengan perkembangan IPTEK yang menjadi konsen utama dari unit kerja ini.

## Daftar Pustaka

- Arista, R., Administrasi, M. I., Subang, U., Pelayanan, K., Daerah, P., & Subang, K. (2019). *Kualitas pelayanan perpustakaan daerah kabupaten subang*. 6(4), 280–288.
- Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 47.
- Kotler, P. (2002).** *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol, Jilid I*. Penerbit Prenhallindo: Jakarta.
- Kurniasih, N. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali. *Jurnal Tawadhu*, 2(1), 447–468.
- Purboningsih, D., Muluk, M. R. K., & Noor, I. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (Soft System) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 105–116
- Purwandani, D., Sutarsih, C., & Sururi. (2014). Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND*, 1(1), 80–90.
- Puspa, E. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari*, 2(2), 113–125.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101–110
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). *JEMG ; JURNAL EcoMent Global*. 3(2), 183–197.