

# The Role of Librarians in Improving Information Services at FEB Library Universitas Negeri Padang

## Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Informasi di Perpustakaan FEB Universitas Negeri Padang

Nadia Fatma Azzahra<sup>1\*</sup>, Jeiha Nabila<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang

\*Corresponding author, e-mail: [nadiafatma963@gmail.com](mailto:nadiafatma963@gmail.com)

### Abstract

This study aims to analyze the service quality provided by the Library of the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Padang, using the ServQual model. The research focuses on users' perceptions of the services received by identifying the differences between expectations and the performance of services. The results indicate that the library's service quality is still unsatisfactory, as reflected in the negative gap scores of the ServQual. Attribute analysis reveals specific areas where the library can improve its services to achieve user satisfaction. This research provides a deeper understanding of particular aspects that need enhancement by the Library of the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Padang, to improve user satisfaction.

**Keywords:** Service quality; librarian; ServQual method

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan FEB Universitas Negeri Padang menggunakan model ServQual. Fokus penelitian terletak pada persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima, dengan mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan kinerja layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan masih belum memuaskan, sebagaimana tercermin dalam nilai gap skor ServQual yang negatif. Analisis atribut mengungkapkan area tertentu di mana perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan oleh Perpustakaan FEB Universitas Negeri Padang guna meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** Kualitas layanan; pustakawan; metode ServQual



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

## Introduction

Peran layanan informasi di perpustakaan memiliki signifikansi yang besar dalam memfasilitasi pemustaka dalam mengakses informasi sesuai dengan kebutuhan mereka (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Melalui observasi langsung di Perpustakaan FEB UNP, peneliti mendapati beberapa indikator kinerja pustakawan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan teori kualitas layanan (Tjiptono, 2022). Aspek-aspek seperti empati pustakawan dan bukti fisik perpustakaan menjadi kendala yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan layanan informasi di institusi ini.

Kendala yang ditemui mencakup kurangnya responsivitas pustakawan terhadap pertanyaan dan kebutuhan pemustaka, serta keterbatasan bukti fisik yang belum sepenuhnya memadai akibat kendala fasilitas dan digitalisasi (Rahayu, 2014; Yusuf, 2013; Lia Yuliana, 2021). Perlu dicermati bahwa kualitas layanan sangat relevan dengan dimensi seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sebagaimana diuraikan dalam model lima dimensi kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988).

Namun, di samping kualitas layanan, karakteristik pustakawan juga memegang peran penting dalam mendukung peningkatan layanan informasi. Kualitas pustakawan dapat tercermin dalam aspek-aspek seperti peningkatan kompetensi, partisipasi dalam kompetisi untuk peningkatan diri, personal branding untuk memperluas jaringan, kreativitas dan inovasi dalam menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi, dan rasa bangga terhadap profesi pustakawan. (Islamy, 2021). Penelitian ini juga menggambarkan kondisi Perpustakaan FEB UNP, termasuk fasilitas dan layanan yang disediakan. Dengan menggali lebih dalam tentang layanan informasi dan karakteristik pustakawan, diharapkan pemahaman mendalam dapat diperoleh untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung peran perpustakaan sebagai penyedia informasi yang efektif dan relevan bagi pemustaka.

## Method

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, di mana responden diminta untuk memilih jawaban yang telah disediakan. Kuesioner utama, yaitu Kuesioner Service Quality (Servqual), dirancang setelah hasil identifikasi atribut konsumen melalui wawancara. Skala penilaian dalam kuesioner berkisar dari 1 hingga 5, menggambarkan harapan pemustaka, kinerja, dan tingkat pelayanan umum Perpustakaan FEB UNP. Setelah penyusunan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitas. Hal ini dilakukan untuk memastikan kuesioner dapat mengukur kualitas layanan Perpustakaan FEB UNP dengan baik dan dipahami oleh responden.

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner mencerminkan hal yang akan diteliti. Software SPSS digunakan untuk membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha, dianggap reliabel jika nilai alpha  $> 0,6$  (Ghozali, 2021). Jumlah sampel ditentukan sesuai dengan teknik non-probability sampling dengan metode Quota. Sampel diambil dari 30 responden yang pernah mengunjungi Perpustakaan FEB UNP. Model Servqual digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan. Perhitungan gap dilakukan dengan mencari selisih skor antara persepsi dan harapan. Skor Servqual dihitung menggunakan rumus: Skor Servqual = Skor Persepsi - Skor Ekspektasi. Gap yang bernilai nol atau positif menunjukkan kualitas layanan baik, sementara gap negatif menandakan kualitas layanan kurang memuaskan. Servqual berguna dalam menganalisis kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan FEB UNP.

## Results and Discussion

### Perhitungan ServQual

Perhitungan rata-rata skor tingkat harapan dan tingkat kinerja dari setiap dimensi kualitas dilakukan untuk menghitung skor gap ServQual. Rata-rata nilai tingkat harapan dan tingkat kinerja setiap dimensi kualitas dihitung dengan mengalikan jawaban responden dengan skala Likert. Dari hasil skor tersebut, kemudian dihitung nilai gap berdasarkan rumus persamaan yang telah dijelaskan pada bagian Perhitungan Nilai Gap Service Quality. Hasil perhitungan gap ServQual dapat dilihat pada Tabel 2.

**Table 2 Hasil Perhitungan Skor ServQual**

No	Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	GAP
<b>Reliability</b>				
1	Keahlian petugas dalam proses pelayanan	3,20	3,27	-0,067
2	Menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka/pengunjung	3,40	3,43	-0,033
3	Petugas bersikap profesional dalam memberikan layanan kepada saya	3,40	3,43	-0,03
4	Petugas tidak membuat saya menunggu dalam memperoleh layanan	3,30	3,23	0,07
<b>Responsiveness</b>				

5	Petugas cepat tanggap dalam membantu saya mencari literatur yang dibutuhkan	3,53	3,40	0,133
6	Petugas memberikan bimbingan dalam mencari literatur yang saya butuhkan	3,13	3,27	-0,13
7	Petugas menyambut dengan segera pemustaka/pengunjung yang datang ke perpustakaan	3,07	3,20	-0,13
8	Petugas sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka/pengunjung	3,37	3,40	-0,03
<b>Empathy</b>				
9	Petugas memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa	3,27	3,30	-0,03
10	Petugas melayani pengunjung dengan ramah	3,30	3,33	-0,03
11	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka	3,40	3,37	0,033
12	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka	3,37	3,27	0,100
13	Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan	3,30	3,37	-0,067
<b>Assurance</b>				
14	Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan <i>Standard Operation Procedure</i> (SOP)	3,43	3,57	-0,13
15	Pelayanan petugas perpustakaan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka	3,43	3,50	-0,07
16	Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka	3,27	3,43	-0,167
17	Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan	3,37	3,33	0,03
<b>Tangible</b>				
18	Fasilitas ruangan perpustakaan (meja baca, kursi, AC) cukup memadai	3,77	3,77	0,00
19	Layanan baca skripsi cukup membantu saya dalam memperoleh topik yang diinginkan	3,67	3,57	0,100
20	Perpustakaan terbuka untuk aktivitas diskusi	3,27	3,27	0,00
21	Situasi perpustakaan cukup tenang	3,67	3,63	0,033
22	<i>Study carrel</i> /meja baca pribadi di perpustakaan memberi saya privasi	3,33	3,43	-0,100
23	Fasilitas <i>online catalog/OPAC</i> membantu saya dalam menelusuri literatur yang saya cari	3,43	3,43	0,000

Berdasarkan tabel diatas, nilai kepuasan pelanggan dalam 5 dimensi ServQual seperti Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, dan Bukti Fisik, dan dari keseluruhan atribut yang diteliti masih ada

beberapa atribut yang bernilai negatif yang berarti masih belum sesuai dengan kepuasan pelanggan. Berikut penjabarannya:

### 1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan pelayanan di Perpustakaan FEB UNP, terdapat perbedaan yang cukup mencolok antara harapan pemustaka dan kinerja yang diberikan oleh pustakawan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata harapan pemustaka (3,34) menunjukkan ekspektasi yang tinggi terhadap keandalan pelayanan, sementara nilai rata-rata kinerja pustakawan (3,33) menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan.

Menganalisis indikator keandalan, pertama, keahlian petugas dalam proses pelayanan memperlihatkan ketidaksesuaian, dengan harapan pemustaka (3,27) yang belum sepenuhnya tercapai oleh nilai kinerja (3,20). Hal ini menyoroti perlunya peningkatan dalam meningkatkan keahlian petugas agar dapat lebih efektif melayani pemustaka. Kedua, terkait penyediaan informasi, meskipun nilai harapan (3,43) dan kinerja (3,40) hampir seimbang, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan pemustaka tersedia dengan optimal, sesuai dengan ekspektasi mereka. Ketiga, aspek sikap profesional petugas menunjukkan ketidakselarasan, dengan harapan pemustaka (3,43) yang belum sepenuhnya terpenuhi oleh nilai kinerja (3,40). Pustakawan perlu memfokuskan upaya pada peningkatan sikap profesional dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Keempat, indikator terakhir mengenai kecepatan pelayanan menunjukkan hasil positif, dengan nilai kinerja (3,30) yang melebihi harapan pemustaka (3,23). Ini menandakan bahwa upaya untuk mengurangi waktu tunggu dalam memperoleh layanan telah memberikan hasil yang memuaskan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata gap dimensi keandalan sebesar -0,017, menunjukkan adanya kesenjangan yang relatif kecil antara harapan dan kinerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dan menggarisbawahi pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan keandalan pelayanan (Ulkhah, 2017) (Prananda, 2019). Dengan demikian, Perpustakaan FEB UNP dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang cermat untuk memenuhi harapan pemustaka, memastikan kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan yang dapat diandalkan.

### 2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Fokus pada dimensi ini adalah responsivitas pelayanan di Perpustakaan FEB UNP. Hasil analisis menunjukkan perbedaan yang signifikan antara harapan pemustaka dan kinerja pustakawan. Dalam konteks ini, nilai rata-rata harapan pemustaka (3,32) menandakan ekspektasi yang tinggi terhadap responsivitas pustakawan, sementara nilai rata-rata kinerja (3,28) menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam memenuhi harapan pemustaka.

Analisis lebih lanjut terhadap masing-masing atribut dalam dimensi responsivitas mengungkapkan hasil yang beragam. Pertama, terkait dengan kecepatan tanggapan dalam mencari literatur, pustakawan mendapat penilaian positif dengan nilai kinerja (3,53) melebihi harapan pemustaka (3,40). Namun, atribut lain menunjukkan ketidaksesuaian yang perlu diperhatikan. Pustakawan belum sepenuhnya memenuhi harapan pemustaka dalam memberikan bimbingan mencari literatur (nilai harapan 3,27 dan kinerja 3,13), menyambut pemustaka dengan segera (nilai harapan 3,20 dan kinerja 3,07), dan menunjukkan kesungguhan dalam melayani pemustaka (nilai harapan 3,40 dan kinerja 3,37). Secara agregat, nilai rata-rata gap dimensi responsivitas sebesar -0,042, menunjukkan adanya ketidakselarasan yang cukup signifikan antara harapan dan kinerja. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan nilai gap negatif pada dimensi responsivitas.

Implikasinya, pustakawan Perpustakaan FEB UNP perlu melakukan evaluasi menyeluruh terkait responsivitas pelayanan. Perbaikan yang cermat pada aspek-aspek tertentu, seperti memberikan bimbingan dalam mencari literatur dan meningkatkan kecepatan tanggapan, dapat membantu memenuhi harapan pemustaka. Evaluasi rutin dan pelatihan bagi pustakawan dalam meningkatkan responsivitas dapat membawa dampak positif pada pengalaman pemustaka, mengukuhkan citra perpustakaan sebagai lembaga yang sigap dan responsif. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan ini akan mendukung Perpustakaan FEB UNP dalam membangun persepsi yang sesuai dengan harapan pemustaka yang aktif berkunjung.

---

### 3. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empathy dalam konteks pelayanan Perpustakaan FEB UNP mengungkapkan dinamika yang menarik antara harapan pemustaka dan kinerja pustakawan. Meskipun nilai rata-rata harapan pemustaka terhadap dimensi ini tergolong rendah (3,32), nilai rata-rata kinerja pustakawan justru sedikit lebih tinggi (3,33), menunjukkan bahwa pustakawan telah berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan pemustaka.

Analisis lebih mendalam pada setiap atribut dimensi empathy menyoroti beberapa temuan penting. Pertama, terkait dengan memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, meskipun nilai harapan (3,30) dan kinerja (3,27) tidak terlalu jauh berbeda, perlu perhatian ekstra untuk memastikan bahwa pustakawan tetap responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Kedua, atribut pelayanan dengan ramah juga menunjukkan ketidaksesuaian yang perlu diperhatikan, meskipun dengan selisih yang kecil antara nilai harapan (3,33) dan kinerja (3,30). Peningkatan dalam aspek ini dapat meningkatkan persepsi pemustaka terhadap kehangatan dan keramahan pustakawan. Ketiga, terkait pemahaman kebutuhan informasi pemustaka, temuan menunjukkan keberhasilan dalam memenuhi harapan pemustaka (harapan 3,37 dan kinerja 3,40). Namun, evaluasi rutin tetap diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan ini. Terakhir, pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka juga memperlihatkan keberhasilan dengan selisih yang positif antara harapan (3,27) dan kinerja (3,37). Ini menegaskan bahwa pustakawan telah berhasil memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan pemustaka.

Dengan nilai rata-rata analisis gap dimensi Empathy sebesar 0,02, hasil ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Alfatiyah, 2019), yang menyatakan bahwa pustakawan di Perpustakaan telah memberikan kepedulian dan perhatian yang sesuai dengan harapan pemustaka. Keberhasilan ini dapat membangun citra positif untuk Perpustakaan FEB UNP, menunjukkan bahwa pustakawan mampu memberikan empati yang baik kepada pemustaka. Tetap menjaga dan meningkatkan kualitas dalam dimensi empathy akan mendukung pengalaman pemustaka dan memperkuat reputasi Perpustakaan FEB UNP sebagai institusi yang peduli dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Assurance membahas sikap pustakawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan meyakinkan pemustaka. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan pemustaka terhadap dimensi ini tinggi (3,44), namun nilai rata-rata kinerja pustakawan sedikit di bawahnya (3,36), menandakan bahwa harapan pemustaka belum sepenuhnya terpenuhi oleh pustakawan.

Analisis terhadap atribut dimensi Assurance membuka beberapa temuan signifikan. Pertama, terkait dengan kedisiplinan pustakawan dalam memberikan layanan, nilai harapan pemustaka (3,37) belum sepenuhnya tercapai oleh nilai kinerja pustakawan (3,30). Ini mengindikasikan perlunya pustakawan memperhatikan dan meningkatkan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Kedua, atribut pelaksanaan tugas sesuai dengan *Standard Operation Procedure* (SOP) menunjukkan kesenjangan antara harapan pemustaka (3,57) dan kinerja pustakawan (3,43). Peningkatan dalam memastikan kepatuhan terhadap SOP dapat meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Ketiga, pelayanan pustakawan dalam menumbuhkan kepercayaan mendapat penilaian positif dengan selisih kecil antara harapan (3,50) dan kinerja (3,43). Meskipun masih memerlukan perhatian, hasil ini menunjukkan langkah positif dalam membangun rasa percaya pemustaka. Keempat, terkait dengan memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi, nilai kinerja (3,27) yang di bawah nilai harapan (3,43) memerlukan peningkatan untuk memastikan pustakawan dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan kepada pemustaka. Kelima, atribut sikap ramah dan sopan mendapatkan penilaian positif, dengan nilai kinerja (3,37) yang lebih tinggi dari harapan pemustaka (3,33). Ini menunjukkan bahwa pustakawan telah berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan pemustaka terkait dengan sikap ramah dan sopan.

Meskipun nilai rata-rata analisis gap dimensi Assurance sebesar -0,080, menunjukkan adanya ketidakselarasan yang cukup signifikan antara harapan dan kinerja, temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Kurnia, 2021), (Darmawan, 2014), yang menunjukkan nilai gap negatif pada dimensi Assurance. Dengan temuan ini, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan pustakawan, khususnya dalam aspek kedisiplinan, pelaksanaan SOP, dan pemberian

informasi yang akurat. Peningkatan ini dapat menghasilkan pengalaman positif bagi pemustaka, memperkuat rasa kepercayaan, dan membentuk citra Perpustakaan FEB UNP sebagai lembaga yang dapat diandalkan dan berkualitas.

## 5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *Tangible* menggambarkan aspek tampilan fisik di Perpustakaan FEB UNP yang berkontribusi pada kenyamanan pustakawan selama berkunjung. Dari hasil analisis, terlihat bahwa nilai rata-rata harapan pemustaka dan kinerja pustakawan sebanding, yaitu sebesar 3,52. Hal ini mencerminkan kesesuaian antara harapan pemustaka dan realitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Analisis setiap atribut dalam dimensi *Tangible* membawa temuan yang menarik. Pertama, terkait dengan fasilitas ruangan perpustakaan, nilai harapan dan kinerja sebanding (3,77), menandakan bahwa pemustaka merasa kebutuhan mereka telah dipenuhi dengan baik oleh pustakawan. Kedua, layanan baca skripsi dinilai cukup membantu oleh pemustaka, dengan selisih positif antara harapan (3,57) dan kinerja (3,67). Ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa pustakawan telah memberikan layanan yang lebih baik dari yang mereka harapkan. Ketiga, terkait ketersediaan perpustakaan untuk aktivitas diskusi, nilai harapan dan kinerja sebanding (3,27), menunjukkan bahwa pemustaka merasa kepuasan mereka telah terpenuhi sesuai dengan ekspektasi. Keempat, situasi perpustakaan yang cukup tenang dinilai sesuai dengan harapan pemustaka (3,63 dan 3,67). Ini menunjukkan bahwa pustakawan telah berhasil menciptakan lingkungan yang kondusif untuk studi dan penelitian. Namun, ada juga beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Misalnya, terkait dengan *Study carrel*/meja baca pribadi, nilai kinerja (3,33) yang di bawah harapan (3,43) menandakan bahwa ada ruang untuk perbaikan guna memenuhi harapan pemustaka terkait privasi selama studi. Terakhir, fasilitas online catalog/OPAC dinilai sesuai dengan harapan (3,43 dan 3,43), menunjukkan keberhasilan pustakawan dalam menyediakan fasilitas yang mendukung pencarian literatur pemustaka.

Meskipun nilai rata-rata analisis gap dimensi *Tangible* sebesar 0,01, menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan kinerja, temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Rini Alfatiyah, 2019), yang menyatakan bahwa bukti fisik atau fasilitas yang disediakan dapat menunjang pelayanan yang telah diberikan oleh pustakawan Perpustakaan FEB UNP. Keberhasilan ini tidak hanya memenuhi harapan pemustaka tetapi juga membantu membangun citra positif untuk Perpustakaan FEB UNP sebagai lembaga yang memberikan fasilitas fisik yang baik dan mendukung. Dengan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas, Perpustakaan FEB UNP dapat terus menjadi tempat yang nyaman dan produktif bagi pemustaka.

## Conclusion

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka Perpustakaan FEB Universitas Negeri Padang masih tergolong rendah, seiring dengan nilai rata-rata kepuasan yang mencapai angka negatif, yaitu -0,023. Evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan, khususnya pada dimensi kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Untuk memperbaiki pengalaman pemustaka, pihak pustakawan juga disarankan untuk meningkatkan aspek empati dan bukti fisik dalam pelayanan mereka. Kesimpulan ini memberikan dasar bagi pustakawan untuk merinci strategi perbaikan yang lebih tepat guna meningkatkan kepuasan pemustaka di masa mendatang.

## References

- Alfatiyah, Rini A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia. *Jitm*.
- Darmawan, Armin M. N. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza Dengan Metode Servqual Dan Pgcvc (Studi Kasus Bppt Hadji Kalla Cabang Urip Makassar). *Jemis*.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (X).
- Islamy, A. N. (2021). *Pustakawan Profesi Keren*. Bantul: Organisasi Perpustakaan & Kepustakawanan.
- Kurnia, Ismail P. F. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana

---

dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*.

Lia Yuliana, Z. M. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53-68.

Prananda, Yandra D. R. (2019). Penerapan Metode Service Quality (ServQual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *OPSI – Jurnal Optimasi Sistem Industri*.

Rahayu, L. (2014). *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Sekaran, U. (2011). *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta.

Suharti, S. (2020). Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid 19. *Buletin Perpustakaan*, 3(2), 53–64

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ulkhag, Mujiya M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 61-67.

Yuliana, Lia Z. M. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53-68.

Yusuf, P. M. (2013). *Pedoman Penyelenggara Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.