

Analisis Hubungan Kunjungan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan PPNS

Renanda Nia Rachmadita^[1], Purwidi Asri^[2], Wibowo Arninputranto^[3], Nurvita Arumsari^[4]
Imam Mahfudzi^[5]

Jurusan Teknik Bangunan Kapal^[1]
Jurusan Teknik Kelistrikan Kapal^[2]
Jurusan Teknik Permesinan Kapal^{[3][4][5]}
Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
renanda.nia@ppns.ac.id

Abstrak—Perpustakaan merupakan fasilitas penunjang aktifitas belajar mengajar di Perguruan Tinggi, perpustakaan juga merupakan pusat referensi untuk melakukan kegiatan penelitian. Peran perpustakaan sangat penting bagi sebuah perguruan tinggi. Perpustakaan perlu menyediakan layanan yang sesuai dengan tren pemustakanya. Dengan fasilitas perpustakaan yang mencukupi maka pemustaka dapat menggunakan perpustakaan sebagai pusat referesi secara maksimal. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan kunjungan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan PPNS digunakan analisis korelasi *Rank Spearman* dan *Chi Square*. Kuesioner yang disebar mengacu dari hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pada Rachmadita dan Arninputranto (2017). Total sampel penelitian tahun 2018 menjadi 148 responden. Dengan menggunakan software SPSS yaitu analisis *chi-square* dan *spearman correlation* dengan nilai α adalah 10%, diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara variabel frekuensi kunjungan dengan tujuan kunjungan. Frekuensi kunjungan responden tergantung pada jenis kepentingan yang sesuai dengan layanan di perpustakaan. Jenis kepentingan dapat bervariasi atau hanya sejenis saja. Selain itu, terdapat hubungan antara variabel frekuensi kunjungan dengan dimensi kualitas layanan yang berkenaan dengan jam operasional perpustakaan dan pengetahuan yang dimiliki pustakawan. Selain itu juga terdapat hubungan antara variabel tujuan kunjungan dengan dimensi kualitas layanan berkenaan dengan koleksi buku yang dimiliki perpustakaan.

Kata Kunci—*rank spearman; chi square; analisis korelasi; perpustakaan*

I. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan fasilitas penunjang aktifitas belajar mengajar di Perguruan Tinggi, perpustakaan juga merupakan pusat referensi untuk melakukan kegiatan penelitian. Peran perpustakaan sangat penting bagi sebuah

perguruan tinggi. Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS) merupakan sebuah perguruan tinggi bidang vokasi, dalam pendidikan tinggi bidang vokasi tersedianya referensi sangat penting bagi mahasiswa. Dengan demikian Perpustakaan akan menjadi tempat rujukan untuk mendapatkan referensi yang dibutuhkan.

Perpustakaan perlu menyediakan layanan yang sesuai dengan tren pemustakanya. Perubahan tersebut didasarkan pada pendekatan fungsi perpustakaan di Perguruan Tinggi. Perpustakaan harus menerapkan teknologi informasi yang sesuai agar pemustaka dapat mencari referensi dengan mudah dan tepat. Selain itu, tata ruang di Perpustakaan juga harus disesuaikan dengan pemustaka, agar pemustaka dapat nyaman dalam membaca referensi di Perpustakaan. Dengan adanya teknologi informasi yang memadai, akan memungkinkan pemustaka untuk dapat mencari referensi dengan menggunakan internet, namun keadaan fisik di Perpustakaan tetap akan menjadi pilihan bagi pemustaka[1].

Dengan fasilitas perpustakaan yang mencukupi maka pemustaka dapat menggunakan perpustakaan sebagai pusat referesi secara maksimal. Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa pemustaka akan meningkatkan penggunaan perpustakaan berdasarkan fasilitas yang disediakan[3][8][11].

Perpustakaan sebagai pusat referensi di Perguruan Tinggi, akan menjadi salah satu tempat yang paling sering dikunjungi oleh civitas akademik. Kegiatan pencarian informasi, mengerjakan tugas kuliah, dan bersosialisasi dapat dilakukan di perpustakaan, bahkan jika memungkinkan perpustakaan dapat juga menjadi tempat istirahat sebelum perkuliahan berikutnya.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya oleh Rachmadita & Arninputranto (2017). Dimana pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan PPNS masih jauh dari harapan pemustaka. Hal ini menuntut pihak manajemen Perpustakaan PPNS untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan serta fasilitas yang memadai sesuai dengan yang diinginkan pemustaka.

Penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan kunjungan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan PPNS dengan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* dan *Chi Square*. Dan dari hasil analisis hubungan kedua variabel tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi upaya strategis bagi manajemen Perpustakaan PPNS dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan serta fasilitas yang disediakan untuk pemustaka.

II. KAJIAN TEORI

A. Kualitas Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain (Tjiptono, 2004). Kotler et al. dalam Tjiptono (2004) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Yamit (2013) menyatakan bahwa meskipun terjadi beberapa perbedaan terhadap pengertian jasa dan secara terus-menerus perbedaan tersebut akan mengganggu, beberapa karakteristik jasa berikut ini akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa. Karakteristik jasa tersebut adalah tidak dapat diraba (*Intangibility*), tidak dapat disimpan (*Inability to inventory*), produksi dan konsumsi secara bersama, memasukinya lebih mudah dan sangat dipengaruhi oleh sistem luar.

Definisi secara umum dari kualitas jasa/pelayanan adalah dapat dilihat dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja kualitas pelayanan (Yamit, 2013). Collier dalam Yamit (2013) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan pelanggan (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan (Yamit, 2013).

B. Uji Korelasi

Analisis korelasi ini mengukur ada atau tidaknya dan kuat atau tidaknya hubungan antara peubah X dan peubah Y. Rumus koefisien korelasi Spearman (r_s) digunakan pada analisis korelasi sederhana untuk variabel ordinal dengan ordinal (Hasan dalam Lestari & Rukiyah, 2016). Adapun rumus perhitungan nilai koefisien korelasi Spearman yaitu seperti pada rumus 1 berikut:

$$r_s = \frac{6\sum d^2}{n^2 - n} \quad (1)$$

Keterangan: r_s = koefisien korelasi rank
 d = selisih *rank* antara X_1 dan Y
 n = banyaknya pasangan *rank*

Korelasi *Spearman* dilambangkan (r_s) dengan ketentuan nilai r_s tidak lebih dari harga ($-1 \leq r_s \leq +1$). Apabila nilai $r_s = -1$ artinya korelasi negatif sempurna, $r_s = 0$ artinya tidak ada korelasi, $r_s = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. (Riduwan dalam Lestari & Rukiyah, 2016).

Sedangkan arti harga r_s akan disultasikan dengan tabel 1 interpretasi nilai r_s sebagai berikut:

TABEL I. KOEFISIEN KORELASI

No	Interval Nilai	Interval Koefisien
1.	KK = 0,00	Tidak ada
2.	0,00 < KK ≤ 0,20	Sangat Rendah atau lemah sekali
3.	0,20 < KK ≤ 0,40	Rendah atau lemah tapi pasti
4.	0,40 < KK ≤ 0,70	Cukup berarti atau Sedang
5.	0,70 < KK ≤ 0,90	Tinggi atau Kuat
5.	0,90 < KK < 1,00	Sangat tinggi atau kuat sekali, dapat diandalkan
6.	KK = 1,00	Sempurna

III. METODE PENELITIAN

A. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada Perpustakaan PPNS, salah satu Perguruan Tinggi Negeri bidang Vokasi di Surabaya. Perpustakaan memiliki karakteristik antara lain pelayanan utamanya adalah peminjaman buku literatur kepada mahasiswa dan dosen, pelayanan peminjaman buku tugas akhir dilakukan ditempat, hari dan jam operasional adalah Senin hingga Jumat, 08.00 WIB hingga 16.00 WIB, jumlah pustakawan adalah tiga orang, tersedia koneksi internet (*wireless*) dan ruang baca pada lantai 2 dan 3, serta telah memiliki katalog online.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah untuk pelaksanaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode penentuan sampel atau teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonrandom sampling* atau *nonprobability sampling*, karena tidak dapat ditentukan *sample frame* yang pasti, mengingat jumlah atau besarnya kunjungan civitas akademik PPNS ke perpustakaan PPNS tidak diketahui secara pasti.

2. Dalam penelitian ini atribut-atribut yang akan digunakan mengacu pada 5 dimensi dalam mengevaluasi kualitas jasa (*ServQual*) seperti yang disampaikan Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988), yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati.

3. Tiga uji korelasi dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan frekuensi kunjungan ke Perpustakaan (data ordinal) terhadap tujuan kunjungan ke Perpustakaan (data

nominal) dengan menggunakan Uji Chi Square, mengidentifikasi hubungan frekuensi kunjungan ke Perpustakaan (data ordinal) terhadap dimensi kualitas pelayanan/SERVQUAL (data ordinal) dengan menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman dan mengidentifikasi hubungan tujuan kunjungan ke Perpustakaan (data nominal) terhadap dimensi kualitas pelayanan/SERVQUAL (data ordinal) dengan menggunakan Uji Chi Square.

4. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2013* dan juga *software IBM SPSS Statistics*.

C. Penentuan Atribut

Adapun item-item pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

TABEL 2. ATRIBUT KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Tangible	
P1	Perpustakaan memiliki perlengkapan dan peralatan yang memadai.
P2	Perpustakaan menyediakan peralatan yang <i>up to date</i> . Contoh: Komputer dan multimedia, aplikasi pengecekan pinjaman.
P3	Perpustakaan menyediakan lingkungan Perpustakaan yang kondusif.
P4	Perpustakaan memberikan kesan yang baik berkaitan dengan layanan. Contoh: Memberitahu waktu jatuh tempo dan buku-buku terbaru pada pengguna.
Reliability	
P5	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna.
P6	Perpustakaan memiliki catatan peminjaman yang akurat.
P7	Perpustakaan memberikan informasi kepada pengguna secara tepat saat layanan diberikan.
P8	Perpustakaan melakukan pengelompokan buku sesuai dengan bidang keilmuan untuk pengguna.
P9	Perpustakaan memiliki papan petunjuk yang bermanfaat bagi pengguna.
Responsiveness	
P10	Perpustakaan menyediakan katalog online yang memadai.
P11	Perpustakaan menata koleksi buku di rak-rak sesuai urutan tertentu sehingga mudah untuk ditemukan.
P12	Perpustakaan memberikan layanan yang cepat kepada pengguna.
P13	Perpustakaan memberikan pelayanan pertama secara tepat.
Assurance	
P14	Perpustakaan memiliki jam operasional yang sesuai dengan keinginan pengguna.
P15	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang terbuka dan sopan terhadap pengguna.
P16	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang tidak sibuk sendiri saat menanggapi permintaan pengguna.
P17	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan dari pengguna.
Empathy	
P18	Perpustakaan memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Contoh: Memberitahu pengguna saat buku yang diinginkan telah tersedia.
P19	Perpustakaan dapat memahami apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna.
P20	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang selalu ingin membantu pengguna.

- P21 Perpustakaan memiliki Pustakawan yang tulus dalam membantu dan memecahkan permasalahan yang dialami pengguna selama berada di Perpustakaan.
- P22 Perpustakaan memiliki Pustakawan yang memberikan perhatian khusus kepada pengguna.

Sumber: Data penelitian diolah (2017)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian yang telah dilakukan oleh Rachmadita dan Arninputranto (2017), dimana pengujian instrumen pada penelitian tersebut menunjukkan hasil yang valid dan reliabel pada setiap item pernyataan. Hal ini berarti, hasil pengujian tersebut dapat dipercaya dan dapat digunakan kembali pada penelitian-penelitian yang serupa [12].

Pada penelitian ini kuesioner ditujukan hanya kepada mahasiswa sebagai responden. Tiap kuesioner yang disebar terdiri dari dua bagian yaitu data pribadi responden dan 22 item pertanyaan berkenaan dengan pelayanan perpustakaan PPNS. Berdasarkan data yang diperoleh dari rekam data pengguna perpustakaan (data terbaru April 2017), diketahui bahwa jumlah mahasiswa PPNS adalah sebanyak 2.617 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling*, khususnya *Accidental Sampling*. Hal ini dikarenakan jumlah kedatangan pengguna perpustakaan PPNS tidak dapat diketahui secara pasti dan didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul pada saat pengamatan. Perhitungan ukuran sampel pada penelitian ini berdasarkan rumus Slovin (Sevilla, 1960) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (*Error Tolerance*)

Sehingga untuk populasi di PPNS sejumlah 2.720 orang, jumlah sampel dengan *error* sebesar 10% dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{2617}{1 + (2617 \times 10\%^2)} = \frac{2617}{27.17} = 96.32 \approx 97 \text{ Orang}$$

Kuesioner yang disebar pada tahap 2 ini mengacu dari hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner tahap 1 atau *survey* pendahuluan yang dilakukan Rachmadita dan Arninputranto (2017). Untuk melihat *trend* data pengunjung perpustakaan dan penilaian responden sebagai pengguna perpustakaan terkait dengan pelayanan perpustakaan PPNS, maka pada penelitian tahun 2018 ini peneliti melakukan penyebaran data kembali ke responden sebagai pengguna perpustakaan. Pengambilan sampel dengan teknik *nonprobability sampling* yaitu *kuota sampling*, sehingga jumlah sampel diperoleh sebanyak 51 responden. Dengan demikian, total sampel penelitian tahun 2018 menjadi 148 responden.

1. Mengidentifikasi hubungan frekuensi kunjungan ke Perpustakaan dengan tujuan kunjungan (total jenis layanan

yang digunakan di Perpustakaan) dengan menggunakan Uji Chi Square. Dengan menggunakan bantuan software SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 3. HASIL PENGUJIAN HUBUNGAN FREKUENSI KUNJUNGAN TERHADAP TUJUAN KUNJUNGAN KE PERPUSTAKAAN

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.201^a	6	.013

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa Nilai Pearson Chi-Square perhitungan bernilai 0,013 < nilai α (10%). Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara frekuensi kunjungan ke Perpustakaan PPNS dengan tujuan responden yang ditunjukkan dengan total jenis layanan yang digunakan di perpustakaan. Adapun jenis layanan yang ada di perpustakaan PPNS meliputi: peminjaman buku, studi literature, mengerjakan tugas akhir, akses internet, presentasi dan diskusi. Adanya hubungan ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki sifat *dependent*. Sebagai contoh, orang berkunjung ke perpustakaan 1 – 5 kali sebulan, total jenis layanan yang digunakan dapat bervariasi. Sedangkan orang dengan frekuensi kunjungan ke perpustakaan lebih banyak 16-20 kali sebulan, total jenis layanan yang sering digunakan hanya 1 saja. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat hubungan antar variabel, bukan berarti frekuensi kunjungan akan setara dengan total jenis layanan yang digunakan.

2. Mengidentifikasi hubungan frekuensi kunjungan ke Perpustakaan (data ordinal) terhadap dimensi kualitas pelayanan/SERVQUAL (data ordinal) dengan menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman. Dengan bantuan software SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 4. HASIL PENGUJIAN HUBUNGAN FREKUENSI KUNJUNGAN TERHADAP DIMENSI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Item	Nilai Korelasi	P-Value	Item	Nilai Korelasi	P-Value
P1	-0,022	0,778	P12	0,105	0,182
P2	-0,051	0,519	P13	0,077	0,327
P3	-0,034	0,669	P14	0,135	0,085
P4	0,048	0,544	P15	0,116	0,138
P5	-0,062	0,425	P16	0,027	0,726
P6	0,032	0,681	P17	0,133	0,090
P7	0,036	0,648	P18	0,073	0,355
P8	-0,025	0,745	P19	0,048	0,543
P9	-0,089	0,256	P20	-0,004	0,954
P10	0,041	0,600	P21	0,026	0,739
P11	0,036	0,640	P22	0,059	0,450

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa item P14 (Perpustakaan memiliki jam operasional yang sesuai dengan keinginan pengguna) memiliki Nilai Pearson Chi-Square sebesar 0,085 < nilai α (10%). Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara frekuensi kunjungan ke Perpustakaan terhadap dimensi Assurance, khususnya berkenaan dengan jam operasional yang sesuai dengan keinginan pengguna Perpustakaan. Demikian pula pada item

P17 (Perpustakaan memiliki Pustakawan yang berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan dari pengguna). Item P17 memiliki Nilai Pearson Chi-Square sebesar 0,090 < nilai α (10%). Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara frekuensi kunjungan ke Perpustakaan terhadap dimensi Assurance, khususnya berkenaan dengan Perpustakaan memiliki Pustakawan yang berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan dari pengguna.

3. Mengidentifikasi hubungan tujuan kunjungan ke Perpustakaan (data nominal) terhadap dimensi kualitas pelayanan/SERVQUAL (data ordinal) dengan menggunakan Uji Chi Square. Dengan bantuan software SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 5. HASIL PENGUJIAN HUBUNGAN TUJUAN KUNJUNGAN TERHADAP DIMENSI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Item	Nilai Pearson	Nilai Spearman Correlation	Item	Nilai Pearson	Nilai Spearman Correlation
P1	0,725	0,641	P12	0,694	0,873
P2	0,859	0,823	P13	0,554	0,668
P3	0,423	0,451	P14	0,660	0,793
P4	0,272	0,271	P15	0,826	0,743
P5	0,113	0,056	P16	0,490	0,543
P6	0,945	0,999	P17	0,485	0,554
P7	0,930	0,923	P18	0,905	0,935
P8	0,510	0,492	P19	0,342	0,245
P9	0,448	0,439	P20	0,944	0,949
P10	0,522	0,442	P21	0,291	0,196
P11	0,332	0,353	P22	0,921	0,795

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, terlihat bahwa item P5 (Perpustakaan memiliki koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna) memiliki Nilai Spearman Correlation sebesar 0,056 < nilai α (10%). Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara tujuan kunjungan ke Perpustakaan terhadap dimensi *Reliability*, khususnya berkenaan dengan Perpustakaan memiliki koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna.

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel frekuensi kunjungan ke perpustakaan dengan tujuan kunjungan dalam hal ini berupa total jenis layanan yang digunakan di perpustakaan. Frekuensi kunjungan responden tergantung pada jenis kepentingan responden yang sesuai dengan layanan perpustakaan. Jenis kepentingan dapat bervariasi atau hanya jenis tertentu.
2. Terdapat hubungan antara variabel frekuensi kunjungan dengan dimensi kualitas pelayanan yang berkenaan dengan jam operasional perpustakaan dan pengetahuan yang dimiliki pustakawan.
3. Terdapat hubungan antara variabel tujuan kunjungan dengan dimensi kualitas pelayanan berkenaan dengan koleksi buku yang dimiliki perpustakaan.

Dari hasil analisis di atas, rekomendasi yang dapat diberikan pada pihak perpustakaan PPNS yaitu prioritas peningkatan jenis layanan perpustakaan yang sering digunakan oleh pengguna, jam operasional buka perpustakaan, koleksi buku, dan pengetahuan pustakawan. Sedangkan dimensi kualitas layanan lainnya, perlu dilakukan evaluasi dan pembenahan agar pelayanan yang diberikan perpustakaan semakin prima. Untuk penelitian mendatang, perlu dilakukan kajian penelitian lebih lanjut untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Applegate, R. (2009). The Library is For Studying: Student Preferences For Study Space. *Journal of Academic Librarianship* 35, 341–346.
- [2] Hardiansyah, H., Manurung, I., & Murhan, A. (2015). Hubungan Pelayanan Perpustakaan Dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Keperawatan* Vol.11 No.1, 1-6.
- [3] Houlihan, R. (2005). The Academic Library as Congenial Space: More on the Saint Mary's. *New Library World* 106, 7-15.
- [4] Jackson, B. (2015). University Rankings: How Well Do They Measure Library Service Quality? *Libraries and the Academy* Vol.15 No.2, 315-330.
- [5] Kim, J. (2017). User Perception and Use of the Academic Library: A Correlation Analysis. *The Journal of Academic Librarianship*, 1-7.
- [6] Lestari, Z., & Rukiyah. (2016). Hubungan Antara Penggunaan Buku Panduan dengan Peningkatan Pengetahuan Mahasiswa Angkatan 2015 pada Kegiatan Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan UIN Wali Songo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Vol.5 No.4.
- [7] Mang'unyi, E. E., & Govender, K. K. (2014). Perceived Service Quality (SQ) and Customer Satisfaction (CS): Students' Perceptions of Kenyan Private Universities. *Mediterranean Journal of Social Sciences* Vol.5 No.23, 2739-2748.
- [8] McKay, D. (2011). Spinning Straw into Gold: A Community College Library's Twenty First. *Community & Junior College Libraries* 17, 1-6.
- [9] Olajide, A. A., & Omotayo, O. A. (2016). Users' Knowledge and Use of Library Service: A Case Study of Bowen University Library. *Journal of Balkan Libraries Union* Vol.4 No.2, 16-22.
- [10] Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan PPNS Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Teknik dan Inovasi*, 20-26.
- [11] Shill, H. B., & Tonner, S. (2004). Does the building still matter? Usage patterns in new, expanded, and renovated libraries, 1995–2002. *College & Research Libraries* 65, 123-150.
- [12] Somantri, A., & Muhidin, S. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- [13] Wantara, P. (2015). The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services. *International Journal of Economics and Financial Issues* 5, 264-269.

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan