



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 8 Nomor 2, 2025  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/03/2025  
 Reviewed : 08/04/2025  
 Accepted : 10/04/2025  
 Published : 28/04/2025

Ratih Destrina  
 Ningsih<sup>1</sup>  
 Yona Primadesi<sup>2</sup>

## KUALITAS LAYANAN SIRKULASI MANDIRI DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi mandiri di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat. Menggunakan teori wijaya 2011 dengan metode Servqual dirancang untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara ekspektasi pemustaka dan realitas pengalaman layanan yang mereka terima. Dengan menggunakan lima indikator. Indikator ini mencakup bukti fisik (tangible) dapat digunakan untuk menilai kondisi fisik kotak pengembalian dan fasilitas lainnya, keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) dapat membantu mengevaluasi kecepatan dan ketepatan proses pengembalian buku, dimensi jaminan (assurance) memberikan gambaran tentang jaminan keamanan koleksi yang dikembalikan, dimensi kepedulian (emphaty) kemampuan untuk memahami kebutuhan dan harapan pemustaka serta memberikan perhatian yang sesuai terhadap pencalamatan mereka. Penelitian dilakukan dengan metode survei dengan jenis penelitian kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan. Populasi penelitian ini berjumlah 199 orang. Sampel berjumlah 115 orang responden pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat yang menggunakan layanan sirkulasi mandiri. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berupa google form. Berdasarkan hasil penelitian , diketahui bahwa bukti fisik (tangibles) telah memenuhi kebutuhan mereka memiliki skor rata-rata yang tinggi, yaitu 3,71. Keandalan (reliability) memiliki skor rata-rata yang tinggi yaitu, 3,91. Daya tanggap (responsivenenes) memiliki skor rata-rata yang baik, yaitu 3,77. Jaminan (assurance) memiliki skor rata-rata yang baik, yaitu 3,79. Kepedulian (empathy) berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata 3,75.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Layanan Mandiri, Perpustakaan

### Abstract

This study aims to determine the quality of self-circulation services at the Archives and Library Service of West Sumatra Province. Using the Wijaya 2011 theory with the Servqual method designed to measure service quality based on a comparison between user expectations and the reality of the service experience they receive. By using five indicators. These indicators include physical evidence (tangible) can be used to assess the physical condition of the return box and other facilities, reliability and responsiveness can help evaluate the speed and accuracy of the book return process, the assurance dimension provides an overview of the security guarantee of the returned collection, the empathy dimension the ability to understand the needs and expectations of users and provide appropriate attention to their complaints. The study was conducted using a survey method with a quantitative research type. The variables in this study are service quality. The population of this study was 199 people. The sample was 115 respondents of users at the Archives and Library Service of West Sumatra Province who used self-circulation services. Data were collected using a questionnaire in the form of a google form. Based on the research results, it is known that physical evidence (tangibles) has met their needs with a high average score, which is 3.71. Reliability has a high average score, which is 3.91.

<sup>1,2)</sup> Program Studi Perpustakaan Dan Ilmu Informasi Departemen Ilmu Informasi Dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa Dan Seni, Universitas Negeri Padang  
 email:ratih@gmail.com

Responsiveness has a good average score, which is 3.77. Assurance has a good average score, which is 3.79. Empathy is in the good category with an average score of 3.75.

**Keywords:** Service Quality, Self-Service, Library

## PENDAHULUAN

Perpustakaan memiliki peran penting dalam memberikan akses informasi dan mendukung perkembangan ilmu pengetahuan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, banyak perpustakaan yang mulai menggunakan teknologi, salah satunya dengan menerapkan layanan sirkulasi mandiri. Layanan ini memungkinkan pemustaka meminjam dan mengembalikan buku tanpa bantuan petugas, menggunakan teknologi seperti mesin pemindai atau kotak pengembalian otomatis. Penerapan sistem ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi, baik bagi pemustaka maupun pengelola perpustakaan (Ghosh, 2017).

Perpustakaan umum menjadi tanggung jawab berbagai pihak, dengan indikasi bahwa pembiayaan umum utamanya adalah dibiayai menggunakan anggaran pemerintah perpustakaan umum sebagai organisasi yang didirikan, didukung dan didanai oleh masyarakat, melalui pemerintahan dalam skala lokal, regional atau nasional atau melalui beberapa bentuk organisasi komunitas (Koontz, 2010). Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan memiliki tujuan melayani umum (Basuki, S. 2010). Layanan mandiri pada perpustakaan berarti peminjaman, perpanjangan, ataupun pengembalian buku yang dilakukan oleh pemustaka (user) sendiri tanpa bantuan pustakawan ataupun layanan perpustakaan lainnya yang tidak adanya bantuan dari petugas. Pada layanan mandiri, pemustaka yang ingin melakukan peminjaman atau pengembalian cukup datang ke mesin layanan mandiri tanpa harus ke bagian sirkulasi (Jundiah, 2015).

Penelitian ini memilih metode ServQual sebagai kerangka analisis untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas layanan sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat, terutama dalam layanan sistem manual. Metode ServQual dirancang untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara ekspektasi pemustaka dan realitas pengalaman layanan yang mereka terima. Dengan menggunakan lima dimensi. Teori ini mencakup lima dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy). Indikator ini sesuai untuk mengukur kualitas layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat, untuk mengidentifikasi yang melibatkan dalam aspek layanan, misalnya dimensi bukti fisik (tangible) dapat digunakan untuk menilai kondisi fisik kotak pengembalian dan fasilitas lainnya, keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) dapat membantu mengevaluasi kecepatan dan ketepatan proses pengembalian buku, dimensi jaminan (assurance) memberikan gambaran tentang jaminan keamanan koleksi yang dikembalikan, dimensi kepedulian (emphaty) kemampuan untuk memahami kebutuhan dan harapan pemustaka serta memberikan perhatian yang sesuai terhadap pengalaman mereka.

Dengan demikian, metode ServQual di nilai sangat tepat untuk digunakan dalam penelitian tentang “Kualitas Layanan Sirkulasi Mandiri pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat. Dengan keahliannya yang terbukti, hasil penelitian dapat memberikan data yang jelas dan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas layanan sirkulasi mandiri.

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Layanan Sirkulasi Mandiri di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat”.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Alasan peneliti menggunakan metode survei karena merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku dari populasi tertentu dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk disimpulkan secara umum (Sugiyono, 2022). Sehingga metode survei ini dapat menggambarkan bagaimana kualitas layanan sirkulasi mandiri di Dinas Kearsipan Provinsi Sumatra Barat.

Adapun kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu berasal dari keanggotaan berbagai kategori kalangan mulai dari SD, SMP, SMA, Mahasiswa, Karyawan, Dosen/Guru, ABRI, dan umum. Adapun dalam pengambilan sampel peneliti menetapkan Sampel yang digunakan pada penelitian ini minimal sebanyak 115 pemustaka, banyak sampel ini ditentukan berdasarkan tabel dengan taraf kesalahan 10% (sugiyono, 2022).

Sumber data adalah benda, hal, atau orang tempat peneliti mengamati, membaca, atau bertanya tentang data (sugiyono, 2022). Data pada penelitian ini adalah data tentang kualitas layanan sirkulasi mandiri di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan di Provinsi Sumatra Barat.

Data diperoleh dari kriteria kategori keanggotaan kalangan SD, SMP, Mahasiswa, Karyawan, Dosen/Guru, ABRI, Umum sebagai responden melalui instrumen kuesioner yang di sebar dan kemudian diolah. Kuesioner diberikan kepada sampel sebanyak 199 orang responden keanggotaan SD, SMP, SMA, Mahasiswa, Karyawan, Dosen/Guru, ABRI, Umum. Sedangkan data sekunder merupakan data yang didapatkan setelah diolah dari pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jurnal, artikel, dan buku yang digunakan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

Pada pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner (google form) secara langsung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat berupa barcode. Selanjutnya sampel dalam penelitian ini akan diambil sebanyak 115 orang responden sesuai perhitungan jumlah sampel yang sudah dilakukan pada BAB sebelumnya.

#### a. Kategori Keanggotaan

Data kategori keanggotaan responden dikalangan SD, SMP, SMA, Mahasiswa, Karyawan, Dosen/guru, ABRI, Umum berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden  
Berdasarkan Kategori keanggotaan

Responden Berdasarkan Kategori Keanggotaan		
Kategori Keanggotaan	Jumlah	Persentase
SD	2	1,7%
SMP	3	2,6%
SMA	10	8,7%
Mahasiswa	51	44,3%
Karyawan	6	5,2%
Dosen/Guru	5	4,3%
ABRI	1	0,9%
Umum	37	32,2%
Total	115	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 115 orang dengan jumlah kategori keanggotaan SD sebanyak 2 orang (1,7%), kategori keanggotaan SMP sebanyak 3 orang (2,6%), kategori keanggotaan SMA sebanyak 10 orang (8,7%), kategori keanggotaan Mahasiswa sebanyak 51 orang (44,3%), kategori keanggotaan Karyawan sebanyak 6 (5,2%), kategori keanggotaan Dosen/Guru sebanyak 5 orang (4,3%), kategori keanggotaan ABRI sebanyak 1 orang (0,9%), dan kategori keanggotaan Umum sebanyak 37 orang (32,2%).

#### b. Jenis Kelamin

Data jenis kelamin responden kategori keanggotaan responden dikalangan SD, SMP, SMA, Mahasiswa, Karyawan, Dosen/guru, ABRI, Umum berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebagai berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden  
Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	42	36,5%
Perempuan	73	63,5%
Total	115	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 155 orang dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 42 orang (36,5%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 73 orang (63,5%).

**c. Deskripsi Data Jawaban Responden**

Tabel 3. Karakteristik Responden  
Berdasarkan Data Jawaban

No. Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	10	16	37	34	18	115
2	7	19	32	33	24	115
3	8	15	30	34	28	115
4	5	9	14	31	56	115
5	5	5	12	35	58	115
6	5	8	28	33	41	115
7	3	10	32	46	24	115
8	5	10	26	55	19	115
9	4	9	39	40	23	115
10	2	4	19	43	47	115
11	3	5	17	36	54	115
12	3	4	19	39	50	115
13	4	11	27	35	38	115
14	7	20	41	26	21	115
15	8	17	35	38	17	115
16	3	3	17	48	44	115
17	4	3	23	38	47	115
18	4	1	17	45	48	115
19	6	5	34	45	25	115
20	4	6	24	53	28	115
21	4	2	20	48	41	115
22	5	8	33	45	24	115
23	4	2	19	45	45	115
24	6	14	34	37	24	115
25	6	7	37	38	27	115
26	5	10	32	43	25	115
27	2	8	32	47	26	115
28	5	9	30	41	30	115
29	3	4	24	46	38	115
30	5	5	19	40	46	115

Kualitas layanan sirkulasi dengan 5 indikator, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy) yang termuat dalam butir pernyataan kuesioner 1-30. Deskripsi data mengenai kualitas layanan sirkulasi mandiri sebagai berikut.

Tabel 4. Deskripsi Data Jawaban  
Bukti Fisik (Tangibles)

No. Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	10	16	37	34	18	115
2	7	19	32	33	24	115
3	8	15	30	34	28	115
4	5	9	14	31	56	115
5	5	5	12	35	58	115
6	5	8	28	33	41	115

Berdasarkan deskripsi data jawaban bukti fisik (tangibles), responden cenderung sangat setuju pada pernyataan nomor 5 yaitu mengenai “dengan adanya teknologi modern, saya bisa lebih mudah mengetahui status pengembalian buku saya tanpa harus menunggu lama”. Ini terjadi karena sebagai besar responden merasa bahwa penggunaan teknologi modern, seperti sistem informasi berbasis web atau aplikasi, memberikan kemudahan dan efisiensi dalam memonitor status pengembalian buku. Mereka tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, sehingga pengalaman mereka dalam mengelola pengembalian buku menjadi lebih cepat dan praktis.

Tabel 5. Deskripsi Data Jawaban Keandalan (Reliability)

No. Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
7	3	10	32	46	24	115
8	5	10	26	55	19	115
9	4	9	39	40	23	115
10	2	4	19	43	47	115
11	3	5	17	36	54	115
12	3	4	19	39	50	115

Berdasarkan deskripsi data jawaban keandalan (reliability), responden cenderung sangat setuju pada pernyataan nomor 11 yaitu mengenai “Jika sistem pengembalian diperbarui menggunakan teknologi Sistem sirkulasi modern saya merasa lebih yakin bahwa pengembalian buku saya akan tercatat dengan cepat tanpa kesalahan”. Sebagian besar responden mengungkapkan keyakinannya bahwa dengan penerapan sistem sirkulasi modern berbasis teknologi, proses pencatatan pengembalian buku akan lebih cepat dan akurat sistem pembaruan ini akan mengurangi resiko kesalahan dalam pencatatan, memberikan rasa aman dan nyaman, serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan pengembalian buku.

Tabel 6. Deskripsi Data Jawaban Daya Tanggap (Responssiveness)

No. Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
13	4	11	27	35	38	115
14	7	20	41	26	21	115
15	8	17	35	38	17	115
16	3	3	17	48	44	115
17	4	3	23	38	47	115
18	4	1	17	45	48	115

Berdasarkan deskripsi jawaban daya tanggap (responsiveness), responden cenderung sangat setuju pada pernyataan nomor 18 yaitu mengenai “dengan menggunakan teknologi seperti aplikasi atau mesin otomatis, saya yakin proses pengembalian buku bisa dilakukan lebih cepat dan saya bisa mengetahui status buku saya langsung”. Ini terjadi karena responden mendukung penggunaan teknologi untuk mempercepat proses pengembalian buku untuk mengetahui status buku secara langsung tanpa harus menunggu konfirmasi manual.

Tabel 7. Deskripsi Data Jawaban  
Jaminan (Assurance)

No. Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
19	6	5	34	45	25	115
20	4	6	24	53	28	115
21	4	2	20	48	41	115
22	5	8	33	45	24	115
23	4	2	19	45	45	115
24	6	14	34	37	24	115

Berdasarkan deskripsi data jawaban jaminan (assurance), responden cenderung sangat setuju pada pernyataan nomor 23 yaitu mengenai “saya lebih merasa yakin jika ada teknologi yang memastikan buku yang saya kembalikan tercatat dengan aman dan tidak hilang”. Ini terjadi karena sebagian besar responden merasa bahwa teknologi ini tidak hanya akan mempercepat proses pengembalian, tetapi juga memungkinkan mereka untuk langsung mengetahui status buku mereka secara real-time. Responden melihat kemudahan dalam memantau dan menghubungkan buku yang telah dikembalikan, yang membantu mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam pencatatan.

Tabel 8. Deskripsi Data Jawaban  
Kepedulian (Empathy)

No. Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
25	6	7	37	38	27	115
26	5	10	32	43	25	115
27	2	8	32	47	26	115
28	5	9	30	41	30	115
29	3	4	24	46	38	115
30	5	5	19	40	46	115

Berdasarkan deskripsi data jawaban kepedulian (emphaty), responden cenderung sangat setuju pada pernyataan nomor 30 yaitu mengenai “pengembalian buku menggunakan layanan sirkulasi modern jauh lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan menggunakan sistem sirkulasi mandiri manual.” Ini terjadi karena sebagian besar responden merasa bahwa layanan sirkulasi modern, seperti mesin otomatis atau aplikasi, menawarkan kemudahan dan kecepatan yang tidak dapat disediakan oleh sistem sirkulasi mandiri manual. Dengan menggunakan teknologi modern, proses pengembalian buku menjadi lebih efisien dan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat, tanpa harus melalui prosedur manual yang memerlukan lebih banyak waktu dan tenaga.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Tingkat kualitas layanan sirkulasi mandiri terhadap layanan perpustakaan dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 30 pernyataan dengan teori Servqual

ini mencakup lima dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy). Dari kelima dimensi tersebut terdapat beberapa indikator yang telah dikembangkan menjadi pernyataan-pernyataan pada lembar kuesioner. Pertama, Analisis data menunjukkan bahwa dimensi indikator bukti fisik (tangibles) , apakah pemustaka merasa bahwa layanan sirkulasi mandiri yang masih menggunakan sistem manual ini telah memenuhi kebutuhan mereka memiliki skor rata-rata yang tinggi, yaitu 3,71 Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,19. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa bahwa layanan pengembalian buku yang tersedia kurang memuaskan, Kualitas layanan sirkulasi mandiri Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan pengembalian buku yang tersedia. mengindikasikan ketidakpuasan pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat terhadap layanan pengembalian buku. Pemustaka merasa ragu mengembalikan buku karena kotak pengembalian tidak cukup besar atau rusak. Mereka juga kesulitan dengan formulir manual dan menginginkan teknologi untuk memudahkan proses pengembalian serta mengetahui statusnya. Kualitas layanan sirkulasi mandiri perlu ditingkatkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2015). Aplikasi Technology Acceptance model terhadap pengguna Layanan Internet Banking. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 2.
- Alam, I. A. (2016). The Impact of Economic Structure Change on The Local wn Source Revenue and Its Effect Towards The Regional Income Improvement. *The Third Intenasional Confrence on Law, Business and Government*, ISSN: 2339 – 1650.
- Aljabri, I. M., & Alhadhrami, A. (2018). Assessing the Quality of Library Services Using SERVQUAL Model: Evidence from the Sultan Qaboos University Library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50.
- Ardiyanti, Anita Puspita P. 2015. Pemanfaatan layanan Mandiri di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (Tugas Akhir). Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Badan Standardisasi Nasional.
- Chen, Y. H., & Lin, Y. L. (2020). Enhancing Library Circulation Services through RFID Technology. *Journal of Library and Information Science*, 46.
- Cook, C., & Heath, F. (2018). LibQUAL+TM: Measuring library service quality and user satisfaction. *Journal of Library Administration*, 58(6), 693-707.
- Dar, N., & Joo, S. (2018). Understanding public libraries' challenges, motivators, and perceptions toward the use of social media for marketing. *Library Hi Tech*, 39.
- Darmanto, A. (2018). Fungsi perpustakaan dalam pengembangan masyarakat. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 13.
- Darmanto, A. (2020). Fungsi dan peran perpustakaan dalam masyarakat modern. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 15.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 8.
- Dharma, N. O., Budi, N. W., & Sugata, I. G. (2013). Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha dan Kepuasan Penggunanya. [repository.undiksha.ac.id](http://repository.undiksha.ac.id), 8.
- Farich, R., & Kustono, D. (2022). Digitalisasi Sarana Prasarana SMK dalam Menyiapkan Digital Talent dan Employability Skills. *Jupiter: Jurnal Pendidikan Teknik ELEktro*, 07.
- Ghosh, R. (2017). Library services and satisfaction of users: A case study of public libraries in India. *Library Review*, 66.
- Gusniati. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator. Dan Implementasinya. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hartono. (2016). aksesibilitas Perpustakaan Sekolah Menuju Perpustakaan Modern. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.

- Hendrawan,(2023). Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan ke Manajemen. Malang: UB Press.
- Herlina. (2010). Ilmu Perpustakaan dan Informasi. (Palembang: IAIN
- Hidayat, P., & Hum, M. (2015). Bersaing Dengan Google: Bagaimana Perpustakaan Tetap Unggul Dalam Pencarian Informasi.
- Hossain, M. J. (2016) Determining the key dimensions for evaluating service quality and satisfaction in academic libraries, *International Information & Library Review*.
- Jasfar, Farida. (2005). Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jha, S., & Singh, S. (2018). Impact of Tangibles on Library Service Quality: An Empirical Study of Academic Libraries in India. *International Journal of Information Management*, 38.
- Jundiah. (2015). Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis FID pada Kanto Perpustakaan dan Asip Administrasi Jakarta Barat. Jakarta: UNI Syarif Hidayatullah.
- Kotler, p., & Keller, K. (2019). *Marketing Management*. Pearson UK.
- Kulle, J. (2013). Rencana Kerja Operasional Pelayanan Sirkulasi UPT Perpustakaan UNHAS.
- Lasa, HS. (2008). Manajemen Perpustakaan. Yogyakarta: Gama Media.
- Liu, Y., & Zhang, Y. (2018). Evaluation of Library Service Quality Based on SERVQUAL Model: A Study of Public Libraries in China. *Library Management*, 39.
- Novitasari, A., & Suryani, N. (2014). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Upt Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. *EEAJ: Economic Education Analysis Journal*, 279.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, & Puspita, R. E. (2019). kualitas layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pengunjung perpustakaan . *PUSTABIBLIA: Journal of Library and Informaiton Science*, 12.
- Park, J. H., & Lee, S. H. (2018). Service Quality and User Satisfaction in Academic Libraries: An Application of the SERVQUAL Model. *The Journal of Academic Librarianship*, 44.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), h. 520 dan 547.
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM (1st ed.). Graha Ilmu.
- Rizki. (2022). Pengantar Manajemen (Konsep dan Tinjauan Teoritis). Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Soedijono., dkk. (2017).Pengantar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2016). Service, quality, and satisfaction: A comprehensive approach. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ningsih, R. (2018)Mengetahui Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat.
- Waluyo, & Lethimen, C. (2020). Good goverence dalam perspektif kualitas pelayanan.
- Williams, C. (2022). The Role of Public Libraries in Community Development. *Community Library Journal*, 15.
- Yuliana, L., & Mardiana, Z. (2021). peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 66.
- Zubair, M., & Akhtar, M. N. (2020). Evaluating the Impact of Tangibles on Library Service Quality: A Study of Academic Libraries in Pakistan. *Library Philosophy and Practice*, 2020(1), 1.
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.