

SERVICE QUALITY PERPUSTAKAAN SMA DAAN MOGOT

Nancy Novatiana Kurnia W¹, Toddy Aditya²

¹FISIP, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia
Nancynovatiana@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia
toddy.aditya08@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan mempunyai peran yang sangat berarti bagi masyarakat khususnya kaum pelajar. Dengan adanya pengelolaan dan kualitas pelayanan yang baik, diharapkan perpustakaan akan memberikan dampak positif untuk para pengunjungnya sehingga dapat meningkatkan minat membaca, memudahkan para pengunjung perpustakaan menemukan buku-buku dan informasi, serta memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk para pengunjungnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkatan kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan, menentukan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan, serta mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan SMA Daan Mogot apakah masih dalam batas kendali. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan sampling adalah purposive sampling, dan Teknik pengambilan data menggunakan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas layanan yang baik yang diberikan oleh perpustakaan di SMA Daan Mogot. Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan dan untuk mengetahui penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan di SMA Daan Mogot.

Kata kunci : kualitas layanan, perpustakaan, pengunjung perpustakaan.

ABSTRACT

Libraries have a very meaningful role for the community, especially students. With good management and service quality, it is hoped that the library will have a positive impact on its visitors so that it can increase reading interest, make it easier for library visitors to find books and information, and provide good facilities and infrastructure for its visitors. This research is determine the level of disparity between the quality of service perceived by visitors to the services provided by the library manager, determine the level of visitor satisfaction with the facilities provided, and determine whether the quality of Daan Mogot Senior High School Library service is still under control. In this study using a qualitative descriptive method with the sampling technique is purposive sampling, and data collection techniques using interviews and observations. The results of this study indicate that visitor satisfaction is influenced by the good quality of services provided by the library at SMA Daan Mogot. The conclusion from this study is that service quality affects the satisfaction of library visitors and to determine the formulation of strategies for improving the quality of library services at SMA Daan Mogot.

Keyword: service quality library, library visit

PENDAHULUAN

“Perpustakaan adalah suatu tempat dimana terdapat pada unit kerja yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan mengelola pemanfaatan bahan pustaka, dengan

mempergunakan sistem tertentu untuk dipergunakan oleh pemakai perpustakaan sesuai dengan kebutuhan. Dalam undang undang perpustakaan disebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”. (Arsita, 2019)

“Perpustakaan memiliki sebuah peran yang sangat penting bagi masyarakat khususnya para pelajar. Fungsi perpustakaan adalah sebagai berikut: Menjadi suatu media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan, Sebagai sebuah lembaga pengembangan minat dan budaya membaca serta pembangkit kesadaran pentingnya belajar, mengembangkan komunikasi antara pemakai dan atau dengan penyelenggara sehingga tercipta kolaborasi, memperluas pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya, dan sebagai motivator, dan fasilitator bagi pemakai dalam usaha mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman”.(Samosir, 2004)

Perpustakaan SMA Daan Mogot merupakan salah satu Perpustakaan yang berada di Kota Tangerang Banten, yang melayani aktivitas belajar siswa siswi maupun guru – guru. Di tengah upaya peningkatan layanan dan pengembangan sistem perpustakaan SMA Daan Mogot tersebut, jumlah kunjungan dan jumlah pinjaman koleksi SMA Daan Mogot masih dirasa belum optimal. Ketidakstabilan jumlah kunjungan dan jumlah pinjaman setiap bulannya, menunjukan bahwa minimnya kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan sekolah tersebut (Arsita, 2019).

“Adapun permasalahan yang biasanya ditemui para pengunjung yaitu seperti petugasnya yang kurang ramah, kurang lengkapnya informasi yang dibutuhkan seperti buku dan jumlah buku yang terbatas. Bahkan buku bisa saja di susun tidak sesuai dengan golongannya hal itu membuat pengunjung menjadi tidak puas dengan pelayanannya.

Sehingga menyebabkan siswa siswi enggan berkunjung ke perpustakaan tersebut, dari latar belakang yang diurai oleh penulis. Penulis menjelaskan masih banyak kendala yang harus dihadapi oleh perpustakaan tersebut pada bidang pelayanan”.(Arsita, 2019)

Hasil penelitian terdahulu Lindawati dan Adelita Lubis dengan judul “*Peranan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dalam Peningkatan Pelayanan bagi Masyarakat*” yang menyatakan: bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja perpustakaan sudah cukup bagus kualitas pelayanannya. Memperhatikan keadaan tersebut, perlu dipahami bahwa pelayanan akan menjadi baik apabila dapat memberi kepuasan terhadap pengguna perpustakaan dalam hal ini masyarakat dan Siswa/I. Kepuasan pengguna perpustakaan dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkatan pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan anggota terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang

khusus karena pada dasarnya hanya pengguna yang menilai kualitas layanan suatu perpustakaan berkualitas atau tidak. (Lindawati & Lubis, 2016)

Menurut Nurendah dan Mulyana dalam jurnal yang berjudul *“Hubungan Kepuasan Layanan Perpustakaan Dengan Minat Kunjungan Siswa ke Perpustakaan SMA Negeri 3 Kota Mojokerto”* menyatakan bahwa: pelayanan per perpustakaan yang baik akan mempengaruhi minat baca pengunjung perpustakaan, itulah yang terjadi pada perpustakaan SMA Negeri 3 Mojokerto. Perpustakaan tersebut memiliki koleksi buku yang sangat memadai dan prasarana yang cukup baik. Hal tersebut nyatanya dapat menjadikan kualitas pelayanan yang baik (Nurendah, Y., dan Mulyana, 2013)

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan SMA Daan Mogot. Berdasarkan pembahasan diatas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang dapat di ambil adalah memberikan masukan khususnya meningkatkan kualitas pelayanan serta persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan yang baik.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis akan mengungkapkan, pokok permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana layanan perpustakaan SMA Daan Mogot dalam upaya memperbaiki kualitas layanan pengguna. Untuk mengetahui kecepatan pelayanan dan fasilitas fisik di perpustakaan tersebut. Dan untuk mengetahui kemudahan mendapatkan informasi pada pelayanan perpustakaan SMA Daan Mogot.

TINJUAN PUSTAKA

Service Quality Menurut Jurnal dari **Parasuraman dan Rambat Lupiyoadi** (2013), kualitas layanan mempunyai lima dimensi yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik), kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampain informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan parannpegawaimperusahaannuntuk menumbuhkanrasanpercayampara.pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapackomponenmantara,lain.komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun

5. *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. (Lupiyoadi, 2013).

Menurut (Fandy, 2000) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

(Keller, K. L., & Kotler, 2009) “menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan”.

Menurut kualitas adalah “mutu. Jadi kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata “layan” (melayani) mempunyai arti meladeni, memberi bantuan dan hal-hal segala urusan yang diperlukan. Pelayanan adalah usaha atau aktivitas yang dilakukan untuk kepentingan orang lain atau pihak lain. Jadi kualitas pelayanan adalah baik buruknya suatu aktivitas yang diberikan kepada pihak lain.

Menurut (enda, 1999), “Suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani disebut sebagai kualitas pelayanan”.

Lewis dan Booms yang dikutip Tony Wijaya mendeskripsikan bahwa “kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang telah diberikan dapat sesuai dengan harapan-harapan pelanggan”. (Wijaya, 2011)

“Santos berpendapat bahwa kualitas pelayanan biasanya dipahami sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai ekspektasi pelanggan”. (Santouridis, I., dan Trivellas, 2010)

Menurut (enda, 1999) “Jika layanan kepada pelanggan memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik”.

“Service quality has been conceptualized as the difference between customer expectations regarding a service to be received and perceptions of the service being received”, “kualitas pelayanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterima dan persepsi layanan yang diterima”. (Grönroos, 2001)

Menurut (Laksana, 2008) “bahwa kepuasan adalah merupakan perbandingan antara kualitas produk/jasa yang dirasakan dengan kualitas yang diharapkan. Jika kualitas yang dirasakan melebihi apa yang diharapkan sebelumnya, maka akan dirasakan suatu kepuasan. Sebaliknya jika kualitas yang dirasakan lebih rendah dari apa yang diharapkan sebelumnya, maka konsumen akan kecewa sebagai bentuk ungkapan tidak puas”.

METODE PENELITIAN

“Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono, Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci”. (Sugiyono, 2019)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di SMA Daan Mogot. Subjek penelitian yang digunakan oleh penulis adalah siswa-siswi SMA Daan Mogot. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik Pengumpulan data adalah observasi, wawancara, fgd, pengamatan langsung kelapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan penulis, untuk aspek *tangibles* penguji merasakan kebutuhannya terpenuhi penampilan petugas ramah dan sopan, dan juga menarik perhatian untuk seorang petugas, dan masih banyaknya fasilitas yang dapat digunakan oleh pengunjung, meja yang dilengkapi yang memadai yang disediakan oleh Perpustakaan SMA Daan Mogot, dan juga jaringan internet yang disedia pihak perpustakaan

Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah SMA DAAN Mogot yang menyatakan “untuk bukti fisik sarana dan prasarana di perpustakaan SMA Daan Mogot, ada sekitar 100 buku dan berbagai jenis buku wajib, buku tambahan, dan buku eskplodia dll. dan ini cukup untuk lingkup sekolahan”.

Maka dapat disimpulkan bahwa untuk aspek *tangibles* memenuhi persyaratan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada kepala sekolah dengan memberikan beberapa bukti fisik tentang perpustakaan SMA Daan Mogot

“Pertanyaan untuk Aspek *tangibles* koleksi buku yang belum memenuhi standar dan pengadaan buku pun terkadang menurun dari tahun ke tahun yang seharusnya semakin banyak karena pertumbuhan penduduk pun semakin bertambah dan informasi akan semakin lebih baru lagi (*up to date*). Buku – buku yang disimpan dalam rak pun tidak tersusun rapi seperti yang seharusnya menurut klasifikasi buku” (Arsita, 2019)

Untuk Aspek *reliability*, berdasarkan hasil observasi dilakukan penulis, Mendapatkan hasil petugas perpustakaan telah melakukan pelayanan dengan cepat, cekatan, baik, Hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban yang telah diberikan oleh penguji perpustakaan melalui pengisian kuesioner yang dibilang merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan petugas perpustakaan kepada mereka, dan juga perpustakaan SMA Daan Mogot juga memiliki standar operasional yang dimilikinya.

Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban wawancara kepada salah satu guru SMA Daan Mogot yang menyatakan “untuk pelayanan petugas perpustakaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampain informasi yang jelas”.

Untuk aspek *reliability* dapat disimpulkan bahwa perpustakaan SMA Daan Mogot mendapatkan pelayanan baik dan cepat kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan SMA Daan Mogot. Hal ini didukung oleh hasil pengisian kuesioner yang dilakukan kepada guru dan murid SMA Daan Mogot.

“Pernyataan dari penelitian lainnya adalah berdasarkan hasil wawancara dan observasi, petugas perpustakaan telah melakukan pelayanan, dengan tepat, cepat, dan juga cermat, hal ini dilihat dari jawaban pengunjung yang merasakan puas akan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan kepada mereka (Fadhlya et al., 2017)

Mengenai aspek *responsiveness*. Menurut hasil observasi yang dilakukan penulis. Menurut pengunjung yang datang langsung ke perpustakaan SMA Daan Mogot dan melakukan pengisian kuesioner yang telah disediakan petugas perpustakaan sudah sangat menanggapi keinginan pengunjung, ketika pengunjung membutuhkan buku yang akan dicari , maka dari itu petugas sigap dan melayani dengan baik, walaupun penyediaan internet masih kurang memadai, untuk menutupi kekurangan ini petugas perpustakaan SMA Daan Mogot memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Oleh karena itu pemustaka atau pengunjung merasa petugas perpustakaan memiliki daya tanggap yang baik dalam melakukan proses pelayanan perpustakaan di SMA daan Mogot.

Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah SMA DAAN Mogot yang menyatakan “Untuk pelayanan petugas perpustakaan diusahakan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan cepat dan tanggap kepada pengunjung perpustakaan SMA Daan Mogot”.

Untuk Aspek *responsive* maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Perpustakaan sudah mengolah informasi dengan baik dan memberikan informasi semaksimal mungkin. Sehingga jika ada pemustaka menanyakan tentang informasi buku yang berada di perpustakaan, petugas selalu menjawab dengan sigap dan benar,

Daya tanggap (*responsiveness*), yakni respon atau kesiapan para kader untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat , yang meliputi kesiapan dan kecepatan dalam melayani . (Aditya, 2018)

“Pernyataan dari Penelitian lainnya untuk aspek *responsiv* adalah Terbatasnya stan dan komputer dalam masing-masing pelayanan yang hanya berjumlah satu, merupakan masalah yang menyebabkan lamanya pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya pemustaka yang membutuhkan pelayanan sirkulasi atau simpan pinjam buku. Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pustakawan dalam memberikan

pelayanan terganggu oleh minimnya komputer untuk pelayanan”. (Reno Diyahna Putra & Eva Hany Fanida, S. AP., 2012)

Jika dilihat dari aspek *emphaty* pengunjung merasa dilayani dengan baik oleh petugas perpustakaan, hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan jika ada pengunjung yang ingin mengetahui lebih banyak tentang perpustakaan atau buku – buku, maka petugas akan segera melayani dan memberikan edukasi terhadap hal yang ditanyakan oleh pengunjung. kemudian sikap yang diberikan kepada pengunjung sangat ramah dan sopan dan dihormati oleh petugas perpustakaan.

Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban wawancara yang diberikan ke seluruh Guru SMA DAAN Mogot yang menyatakan “Untuk Petugas perpustakaan sangat ramah dan simpati kepada semua pengunjung perpustakaan SMA Daan Mogot”.

Untuk aspek *empaty* dapat dikatakan bahwa petugas sudah bersifat aktif, terbuka, berinisiatif dan kesadaran diri untuk membantu pengunjung dalam menentukan buku yang akan dibutuhkan oleh pengunjung.

Jika dilihat aspek *Assurance*, Perpustakaan SMA Daan Mogot telah pengetahuan dan menambah kepercayaan yang akan diberikan kepada pengunjung perpustakaan, semua jaminan itu dilihat dari Pemberian salam pelayanan, semua jaminan itu dilihat dari cepat dan sikapnya pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan SMA Daan Mogot pastikan legal karena merupakan fasilitas pengetahuan dan pendidikan yang disediakan oleh yayasan pendidikan Daan Mogot dan pelaksanaan kerja dan standar pelayanan nya sudah diatur oleh keputusan ketua yayasan dan kepala sekolah SMA Daan Mogot, adapun pengunjung tidak dikenakan biaya di dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMA Daan Mogot.

Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah SMA DAAN Mogot yang menyatakan dalam meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan perpustakaan, petugas melakukan pelatihan ke perpustakaan yang lain di Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.

Untuk aspek *Assurance* bertugas sudah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah dapat juga sudah diberikan pelatihan untuk melayani pengunjung yang akan datang ke perpustakaan.

Dari Penelitian lainnya untuk aspek *Assurance* telah memberikan jaminan tepat waktu, jaminan tepat waktu, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, semua jaminan itu dilihat dari cepatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung dengan tepat dan cermat (Fadhlya et al., 2017)

Untuk semua aspek perpustakaan SMA Daan Mogot Tangerang sudah terpenuhi dan dapat dibuktikan dengan hasil wawancara langsung kepada kepala sekolah SMA Daan Mogot Tangerang, dan juga memberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis melalui pengamatan langsung ke lokasi perpustakaan SMA Daan Mogot Kota Tangerang dan setelah wawancara dan menyebarkan kuesioner penelitian kepada informan yang merupakan siswa dan siswi SMA Daan Mogot, dan Guru SMA Daan Mogot maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Daan Mogot sudah baik. Hal ini dibuktikan dari beberapa aspek yang telah dipenuhi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, Dimana kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Daan Mogot sudah memenuhi aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan) responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap pengunjung. Perpustakaan telah melakukan beberapa pengembangan pada layanan publik yang akan diakses untuk semua masyarakat tidak hanya untuk siswa – siswi SMA Daan Mogot saja. untuk meningkatkan kualitas pengetahuan dan pendidikan masyarakat Kota Tangerang. Pengunjung sudah merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan kepada mereka, meskipun dari perpustakaan yang lain menyebut bahwa masih perlu ada peningkatan – peningkatan di bidang teknologi agar pelayanan kualitas semakin baik lagi dan mumpuni.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Journal of Government and Civil Society*, 1(2), 203. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v1i2.445>
- Arsita, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika*, 6(4), 280–288.
- Enda, sugiarto. (1999). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. gramedia pustaka utama.
- Fadhlya, D., Suprayogi, Y., & Imanudin, I. (2017). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 21–27. <https://doi.org/10.24198/jane.v2i1.13679>
- Fandy, T. (2000). *Perspektif Manajemen dan pemasaran kontemporer* (andi).
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept – a mistake? *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150–152. <https://doi.org/10.1108/09604520110393386>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2020). *Arti kata pelayanan—Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. (n.d.). Retrieved. June 18. <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen pemasaran pendekatan praktis* (Graha Ilmu).
- Lindawati, & Lubis, A. (2016). Peranan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi dalam Peningkatan Pelayanan bagi Masyarakat. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 4(1), 42–58.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. Salemba Empat.
- Nurendah, Y., dan Mulyana, M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1 (1) , 91–105.

- Reno Diyahna Putra, & Eva Hany Fanida, S. AP., M. A. (2012). *Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun*. 01, 0–216.
- Samosir, Z. Z. (2004). *Konsep Dasar Ilmu Perpustakaan*.
- Santouridis, I., dan Trivellas, P. (2010). Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece. *The TQM Journal*, 22 (3), 330–343.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Indeks.*
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/10451/manajemen-kualitas-jasa-desain-servqual-qfd-dan-kano-disertai-contoh-aplikasi-dalam-k>.