

DIGITALISASI LAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN DALAM MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SUKABUMI

Alhidayatullah

Manajemen Retail, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

korespondensi: alhidayatullah@ummi.ac.id

ABSTRACT

Digitization of library services and facilities is a factor that can increase user satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of digitization of library services and facilities on user satisfaction. This research data is from users at the Sukabumi City Regional Library with a population of 1,120. A sample of 287 respondents was acquired using a sampling technique in this study with a sample size of web.raosoft.com and a 5% error rate. Distributing surveys is one way to get data. Multiple linear regression analysis was the analysis technique used in this investigation. According to the findings, user satisfaction increased by 60.9% as a result of the digitalization of library services and resources, with other factors influencing the remaining 39.1%. The variable that has a dominant influence is library facilities, with an influence of 49.9%. The contribution of this study is to expand marketing management literature related to the digitization of library services and facilities in the context of organizations.

Keywords: Digitization of services, Library facilities, User satisfaction

ABSTRAK

Digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Data penelitian ini adalah pemustaka pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi dengan populasi sebanyak 1.120. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan web.raosoft.com sample size dengan tingkat error sebesar 5% sehingga didapatkan sampel sebanyak 287 responden. Menyebarkan kuesioner adalah metode pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai metode analisisnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka, dan pengaruhnya sebesar 60,9% sedangkan 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel yang memiliki pengaruh dominan yaitu fasilitas perpustakaan, dengan pengaruhnya sebesar 49,9%. Adapun kontribusi dalam penelitian ini adalah memperluas literatur manajemen pemasaran terkait digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan dalam konteks organisasi.

Kata Kunci: Digitalisasi layanan, Fasilitas perpustakaan, Kepuasan pemustaka

PENDAHULUAN

Pada era teknologi informasi saat ini, perpustakaan memiliki banyak peluang untuk terus meningkatkan pelayanan mereka dan meningkatkan kualitas layanannya (1). Perpustakaan dapat terus berupaya memberikan layanan terbaiknya karena layanan yang tepat, cepat, dan akurat dapat menarik pemustaka (2). Undang - Undang No 43 Tahun 2007 Pasal 14 ayat 3 mengenai layanan perpustakaan, menerangkan bahwa

“setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi”. Perkembangan ini terus dilakukan agar pelayanan perpustakaan bisa terus diterima, dan terbentuknya pemustaka yang loyal.

Dari adanya peraturan tersebut menuntut perpustakaan untuk memiliki standar tertentu sebagai upaya memberikan layanan yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya

manusianya (3). Perpustakaan yang mempunyai standar yang tinggi di implementasikan dengan pelayanan atau kinerja yang baik maka diharapkan pemustaka menjadi puas dan kembali untuk membaca buku di perpustakaan. Adanya perpustakaan elektronik, atau perpustakaan digital, adalah salah satu bukti kemajuan dalam bidang teknologi dan informasi (4). Perpustakaan digital juga merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh suatu institusi untuk menyediakan layanan (5). Di Indonesia, perpustakaan digital juga sudah diterapkan sebagai bentuk dalam memberikan kemudahan untuk mengakses perpustakaan. Sebagai pusat informasi, Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi harus memberikan pelayanan terbaik yang diharapkan oleh pengunjungnya, termasuk kemudahan akses, penyediaan informasi yang akurat, dan waktu yang efisien untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (6). Perpustakaan, sebagai lembaga yang berorientasi pada jasa, harus memprioritaskan layanan seperti yang disebutkan di atas, yang merupakan kewajiban mutlak (7). Di mana perpustakaan harus berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan untuk menjaga loyalitas pemustaka (8,9).

Diharapkan dengan penerapan Perpustakaan Digital di Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung baik pelajar maupun masyarakat umum akan ditingkatkan. Beberapa layanan yang ditawarkan oleh Perpustakaan Digital termasuk memperpanjang peminjaman buku secara

online, melakukan pencarian dikoleksi buku yang ada di perpustakaan, memesan buku, mengajukan usulan pengadaan buku, dan mengupload karya ilmiah mahasiswa (10). Adanya layanan perpanjangan peminjaman buku secara online diharapkan akan mempermudah pemustaka untuk memperpanjang peminjaman buku, karena pemustaka tidak perlu datang ke perpustakaan untuk melakukannya, dan fleksibel dapat di mana saja dan kapan saja (11).

Namun dalam penerapannya terdapat beberapa permasalahan, yaitu sebagian pustakawan kurang ramah dalam memberikan pelayanan (sapa dan salam), belum diterapkannya sistem layanan mandiri baik dalam peminjaman dan pengembalian buku, banyaknya pengunjung khususnya mahasiswa yang belum familiar terhadap aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalogue*), yang menyebabkan sebagian besar masyarakat lebih cenderung dan senang mencari informasi ataupun buku melalui penelusuran digital lainnya seperti google dibandingkan dengan mereka mencari bahan rujukan di perpustakaan (12). Ada beberapa alasan yang menyebabkan orang kurang senang berkunjung ke perpustakaan, diantaranya seperti koleksi buku yang buruk, jumlah buku yang dipinjamkan terbatas, pemahaman masyarakat yang buruk tentang perpustakaan, atau bahkan layanan perpustakaan yang tidak memenuhi kebutuhan pembaca. Ini ditunjukkan dengan banyaknya pemustaka yang mengeluh kesulitan menemukan buku atau karya ilmiah dikoleksi karena petugas tidak dapat membantu pemustaka mencarinya

(13). Selain itu, pemustaka harus mengantri untuk melakukan penelusuran buku atau karya ilmiah saat perpustakaan penuh dengan pengunjung. Serta ditemukannya masalah lain oleh peneliti, yaitu bahwa data yang tersedia di layanan OPAC (Online Public Access Catalogue) mencakup koleksi buku yang ada di rak perpustakaan tidak valid. Akibatnya, pengunjung perpustakaan kesulitan menemukan koleksi buku yang diinginkan. Begitupun dengan adanya wabah pandemi *covid-19* yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan aktivitas masyarakat tanpa terkecuali orang yang ingin berkunjung ke perpustakaan dan membuat peminatnya semakin menurun (14).

Untuk membangkitkan kembali perpustakaan, yaitu dengan mengubah sistem pelayanan perpustakaan yang lebih berkualitas (15). Usaha ini merupakan salah satu bentuk usaha yang paling maksimal diberikan oleh perpustakaan dalam memenuhi asumsi dan kebutuhan pengguna agar terciptanya kepuasan yang didapat oleh pemustaka. Penilaian terhadap pelayanan perpustakaan tergantung dari sudut pandang pemustaka yang juga merupakan hal wajib dilakukan, di mana pemustaka akan selalu menilai terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan (*service is in the eyes of beholder*) (16). Namun evaluasi ini sangat penting yang bertujuan untuk meyakinkan pemustaka atau pengguna bahwa apa yang telah dilakukan pantas untuk dievaluasi atau dilakukan penilaian. Dengan adanya penilaian yang diberikan oleh pemustaka akan berpengaruh terhadap hasil yang didapatkan, yaitu

seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan, khususnya di bidang perpustakaan dan informasi sehingga perpustakaan dapat menentukan apa saja harus dipertahankan dan perlu ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik (17). Pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan hanya dapat diketahui melalui masukan dari para pengguna atau pemustaka, dan juga merupakan faktor terpenting dalam mencapai dan meningkatkan layanan perpustakaan berkelanjutan berbasis penilaian dari pengguna.

Berdasarkan beberapa penelitian mengenai pengaruh digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka terdapat hasil yang berbeda (*research gap*) antara satu peneliti dengan peneliti lain. Di mana hasil riset yang menerangkan adanya pengaruh positif kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka (18). Tetapi penelitian yang menyatakan tidak ada pengaruh positif kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka (19). Dengan demikian, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan dalam mempengaruhi kepuasan pemustaka.

METODE

Objek penelitian ini adalah mengenai pengaruh digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan yang menjadikan penyebab adanya kepuasan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Penelitian kuantitatif yang berpijak pada positivisme dan

digunakan dalam penelitian ini sebagai bagian dari meneliti populasi ataupun sampel tertentu, merupakan pendekatan penelitian yang digunakan. Untuk menguji hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, metode kuantitatif dari statistik digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan peralatan penelitian (20). Penelitian penjelasan seperti yang dilakukan di sini berusaha untuk melihat ke dalam hubungan antar variabel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, atau data yang dikumpulkan langsung dari responden melalui wawancara dan kuesioner (21). Data primer penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner yang dikirimkan kepada responden yang merupakan pemustaka perpustakaan daerah Kota Sukabumi. Populasi penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan daerah Kota Sukabumi sebanyak 1.120. Sample diambil menggunakan **web raosoft.com sample size** dengan tingkat keakuratan data sebesar 95% dan margin error sebesar 5%, maka didapatkan sebanyak 287 responden yang dijadikan sampel penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Premis mendasar dari pendekatan ini adalah bahwa responden adalah pemustaka yang melakukan kunjungan baik secara langsung maupun online, dan bahwa informasi yang mereka berikan akurat serta dapat dipercaya. Dalam penelitian ini,

pendekatan kuesioner diterapkan melalui penyampaian survei langsung kepada responden oleh peneliti menggunakan *google forms*. Karena alternatif jawaban yang diberikan pada skala Likert 1–5, kuesioner yang digunakan memiliki daftar pernyataan tertutup. Untuk melengkapi analisis penelitian ini, data sekunder telah dikumpulkan. Data akan dianalisis memakai analisis regresi linier berganda, dengan hipotesis studi yang dinyatakan akan diuji. Variabel dependent penelitian ini yaitu kepuasan pemustaka (Y), dan variabel bebasnya adalah digitalisasi layanan (X_1) dan fasilitas perpustakaan (X_2). Model regresi berganda yang dikembangkan dalam penelitian ini diwakili oleh persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \dots\dots\dots [1]$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden riset ini merupakan pengunjung atau pembaca perpustakaan Daerah Kota Sukabumi saat penelitian berlangsung. Identitas responden penelitian diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan mereka. Ada lebih banyak responden perempuan daripada laki-laki. Sedangkan pekerjaan responden yaitu pelajar/mahasiswa dan pengunjung umum. Untuk lebih jelasnya berikut ini:

Tabel 1: Karakteristik Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase %
1. Jenis Kelamin		
Laki-laki	119	41,5%
Perempuan	168	58,5%

Keterangan	Frekuensi	Persentase %
2. Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	182	63,4%
Pengunjung umum	105	36,6%
Jumlah	287	100%

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Terdistribusi baik tidaknya nilai residual disebut uji normalitas. Terdistribusinya nilai residual dengan teratur merupakan teknik

regresi yang efektif. Pada uji normalitas *one sample kolgomorov-smirnov* nilai $p = 0,211 > 0,05$, menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 2: One Sample Kolgomorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual	
N	287
Asymp. Sig. (2-tailed)	,211 ^{c,d}

2) Uji Multikolinearitas

Nilai toleransi dan faktor variasi inflasi (VIF) keduanya menunjukkan multikolinearitas.

Nilai toleransi $> 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$ biasanya digunakan sebagai ambang batas. ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3: Uji Multikolinearitas

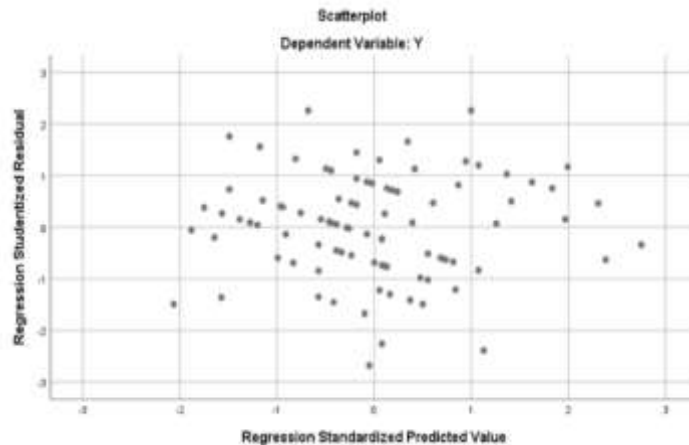
Variabel	Tollerance	VIF	Keterangan
Digitalisasi Layanan (X_1)	0,922	1,085	Bebas Multikolinearitas
Fasilitas Perpustakaan (X_2)	0,922	1,085	

(Sumber: Hasil pengolahan data, 2023)

3) Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui apakah ada heteroskedastisitas dalam model regresi yang baik, uji heteroskedastisitas digunakan. Ini digunakan untuk mengetahui apakah residual dari satu pengamatan dan data lain memiliki variasi yang berbeda. Untuk menguji apakah ada heteroskedastisitas antara variabel

independen, grafik *p-plot* antara nilai yang diproyeksikan dari variabel dependen dan residualnya dapat digunakan. Scatterplot dari Gambar 1 di bawah ini menunjukkan titik-titik menyebar secara tidak menentu, menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.



Gambar 1: Uji Heterokedastisitas Scatterplot

4) Uji Linearitas

Tes atau analisis studi penelitian harus didukung oleh alasan yang jelas untuk keputusan tersebut. Nilai Signifikansi (Sig.) dan nilai alpha dapat dibandingkan untuk dijadikan dasar pilihan dalam uji linearitas. Jika estimasi nilai F dan Deviasi dari Linearitas Sig. $> 0,05$ menunjukkan hubungan linier yang substansial antara variabel independen dan dependen, uji linearitas harus

dilakukan. Selain itu, tidak ada hubungan linier yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat jika nilai F estimasi lebih besar dari F tabel dan nilai deviasi dari linearitas kurang dari 0,05. Hasil uji linier menunjukkan bahwa nilai deviasi dari linearitas adalah $0,464 > 0,05$, yang mempresentasikan adanya hubungan linier secara signifikan.

Tabel 4: Uji Anova

	F	Sig.
<i>Deviation from Linearity</i>	0,709	,464

(Sumber: Hasil pengolahan data, 2023)

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan berikut menunjukkan hasil uji regresi berganda yang dilakukan dalam penelitian ini:

$$Y = 8,939 + 0,421 X_1 + 0,642 X_2 + e \dots\dots[1]$$

Adanya pengaruh positif variabel digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Dengan nilai *p-value* digitalisasi layanan $0,002 < 0,05$, dan *p-value* fasilitas perpustakaan $0,000 < 0,05$.

Sedangkan variabel yang memiliki pengaruh dominan adalah fasilitas perpustakaan yaitu sebesar 0,499 atau 49,9%. Uji F nilai sig. $0,000 < 0,05$; yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat dan Uji *Adjusted R Square*, didapat nilai 0,609 yang menunjukkan bahwa variabel bebas dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka sebesar 60,9%, sedangkan variabel lain mempengaruhi 39,1%.

Tabel 5: Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel Penelitian	B	Beta	t	Sig.
Digitalisasi Layanan (X_1)	0,421	0,386	3,373	0,002
Fasilitas Perpustakaan (X_2)	0,642	0,499	4,361	0,000
R Square =	0,626			
Adjusted R ² =	0,609			
F _{hitung} =	38,863			
Probabilitas F =	0,000			

Pembahasan

Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan temuan uji statistik penelitian, variabel digitalisasi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yang dinyatakan dengan nilai sig = $0,002 < 0,05$ dan nilai koefisien 0,421. Hasil studi ini sejalan dengan penelitian yang mengklaim bahwa munculnya teknologi digital berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan pemustaka (22–24). Tetapi penelitian ini menolak pernyataan bahwa digitalisasi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (25,26).

Untuk memastikan pemustaka puas dengan layanan yang diterima, sistem digitalisasi di Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi sangat penting. Pemustaka akan merasa lebih mudah dalam melakukan pencarian referensi yang diinginkan. Semakin baik digitalisasi layanan di Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi maka akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan Pemustaka, dan begitupun sebaliknya. Digitalisasi layanan perpustakaan yang diterapkan pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi pada dasarnya sudah baik,

serta meringankan dan membantu petugas dalam mengelola perpustakaan dalam menyelesaikan pekerjaannya, hanya saja dalam memberikan layanan harus dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, sehingga pemustaka dengan sukarela memberikan penilaian yang lebih baik.

Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Menurut hasil uji statistik, fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Di mana p-value $0,000 < 0,05$ dan koefisiennya adalah 0,642. Hasil riset sejalan dengan penelitian yang menyatakan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka (27–29). Dan menolak hasil penelitian yang mengklaim bahwa fasilitas perpustakaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (30).

Fasilitas perpustakaan terkait erat dengan kepuasan pemustaka. Hasil ini menandakan bahwa fasilitas yang ada di perpustakaan daerah Kota Sukabumi belum memadai (kurang lengkap). Semakin lengkapnya fasilitas perpustakaan tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi

Berdasarkan hasil pengujian statistika secara simultan menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan daerah Kota Sukabumi, dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Di mana pengaruhnya mencapai 60,9%, dengan 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang menyatakan kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka (31,32). Dan tidak sejalan dengan pernyataan bahwa pemustaka tidak terpengaruh oleh kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan. (19).

Digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan merupakan dua unsur utama yang harus ditingkatkan di era digital saat ini. Semakin baik layanan yang diberikan dan semakin lengkapnya fasilitas perpustakaan tentunya akan berpengaruh pada kepuasan pemustaka di perpustakaan daerah Kota Sukabumi.

SIMPULAN

Hasil analisis uji statistik menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh sebesar 60,9% terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan 39,1% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia akademisi, dan perpustakaan daerah Kota Sukabumi sebagai tempat penelitian, serta dapat bermanfaat dalam menambah dan memperluas pengetahuan bagi para peneliti. Diharapkan penelitian ini akan berdampak pada dunia pendidikan, instansi Pemerintahan Kota Sukabumi, dan Perpustakaan daerah Kota Sukabumi dalam memaksimalkan digitalisasi pelayanan dan fasilitas perpustakaan agar pemustaka puas. Diharapkan peneliti lain yang melakukan penelitian dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan terkait digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu, disarankan agar penelitian yang akan datang melibatkan lebih banyak perpustakaan di daerah Sukabumi, lebih banyak responden, dan metode tambahan untuk meningkatkan data kuantitatif yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

1. Karadimce A, Davcev DP. Towards improved model for user satisfaction assessment of multimedia cloud services. *Journal of Mobile Multimedia*. 2018;14(2):157–96.
2. Harris P, Dall’Olmo Riley F, Hand C. Multichannel shopping: The effect of decision making style on shopper journey configuration and satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2021 Jan 1;58.
3. Martin J. Job Satisfaction of Professional Librarians and Library Staff. *J Libr Adm*. 2020 May 18;60(4):365–82.

4. Harisanty D. Level of user satisfaction on the Facebook library. *Library Hi Tech News*. 2019 May 2;36(3):7–8.
5. Yousaf A, Mishra A, Gupta A. ‘From technology adoption to consumption’: Effect of pre-adoption expectations from fitness applications on usage satisfaction, continual usage, and health satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2021 Sep 1;62.
6. Putra SJ, Subiyakto A, Yunita I, Gunawan MN, Durachman Y. Assessing the user satisfaction perspectives of information system: A library case study in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*. 2018 Oct 1;12(1):95–101.
7. VanScoy A. Using Q methodology to understand conflicting conceptualizations of reference and information service. *Libr Inf Sci Res*. 2021 Jul 1;43(3).
8. Dick AS and BSD. Consumer Loyalty: Toward on Integrated Conceptual Framework. *Journal Of The Academy Marketing Science*. 2015;22(1):99–113.
9. Aini K, Rahmawaty P. The Effect of Service Quality and Consumer Trust on Retail Website Loyalty. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 2018;15(2):60–8.
10. Zhang Y, Lo P, So S, Chiu DKW. Relating library user education to business students’ information needs and learning practices: a comparative study. *Reference Services Review*. 2020 Nov 30;48(4):537–58.
11. Rennick B. Library services navigation: Improving the online user experience. *Information Technology and Libraries*. 2019 Mar 1;38(1):14–26.
12. Hardyanto W, Purwinarko A, Adhi MA. End-user satisfaction analysis on library management system unnes using technology acceptance model towards national standard of integrated library. In: *Journal of Physics: Conference Series*. Institute of Physics Publishing; 2018.
13. Ostler KR, Norlander B, Weber N. Using Open Data to Inform Public Library Branch Services. *Public Library Quarterly*. 2021;40(4):365–77.
14. Padeiro M, Bueno-Larraz B, Freitas Â. Local governments’ use of social media during the COVID-19 pandemic: The case of Portugal. *Gov Inf Q*. 2021 Oct 1;38(4).
15. Jayasundara CC. How a “fine regime” of an unacceptable user behaviour policy affects library use: nudging or shoving? *J Access Serv*. 2021;18(2):111–46.
16. Nunekpeku P. Establishing clients’ satisfaction levels with automated library based services: A case study at University of Cape Coast library, Ghana. *Digit Libr Perspect*. 2020 Mar 9;36(1):8–20.
17. Zhang Z. The effect of library indoor environments on occupant satisfaction and performance in Chinese universities using SEMs. *Build Environ*. 2019 Mar 1;150:322–9.
18. Widyastana J G, Yulianthini NN. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tri Jay’s Salon dan SPA di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*. 2022;8(2):462–9.
19. Andi Pandita. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. 2017.
20. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta; 2019. 69 p.
21. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. 8th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2016.

22. Rohaeni H, Marwa N. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. 2018;2(2):312–8.
23. Ismail T, Yusuf R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*. 2021;5(3):413–23.
24. Setyawati R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. 2023.
25. Budiarno B, Udayana IBN, Lukitaningsih A. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi [Internet]*. 2022;19(2):226–33. Available from: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
26. Maimunah S. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumene. Vol. 1, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. 2019.
27. Suhardi Y, Zulkarnaini Z, Burda A, Darmawan A, Klarisah AN. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*. 2022 Nov 11;31(02):31–41.
28. Endang E, Sugiyanto S. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. Vol. 4. *JPIM*; 2019.
29. Putri Maulidiah E, Survival S, Budiantono B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*. 2023;2(3):727–37.
30. Rutjuhan A, Ismunandar I. Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*. 2020 Apr 4;13(1):105–9.
31. Markus M. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat). *Motivasi Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 2020;5(2):885–91.
32. Nur M, Ahmad Fadili D. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta [Internet]. Vol. 05, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 2021. Available from: <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>