

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

Andri Modjo¹, Lisda L. Asi², Valentina Monoarfa³

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³*

Email: andrimodjo11@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine how much Service Quality has a partial effect on Student Satisfaction. This study used 150 populations and 60 student respondent samples. At the Library of the Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The sampling method used in this study is a non-probability sampling technique and the type of data used in this study is primary data. The data analysis method used is linear regression analysis. The results showed that the results of the service quality test had a positive effect on student satisfaction at the Library of the Faculty of Economics, State University of Gorontalo. This shows that the better the quality of service performed by an employee, the student satisfaction at the Library of the Faculty of Economics, State University of Gorontalo will also increase. The service quality variable in explaining student satisfaction is 47.7% while the remaining 52.3% is influenced by other variables not examined and explained in this study, such as motivation and performance.*

Keywords: *Service Quality; Student Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa secara parsial. Penelitian ini menggunakan 150 populasi dan 60 sampel responden mahasiswa. Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel non probability sampling dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh seorang pegawai maka kepuasan mahasiswa Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo juga akan ikut meningkat. Variabel kualitas layanan dalam menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 47,7% sedangkan sisanya 52,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dan dijelaskan dalam penelitian ini, seperti motivasi dan kinerja.

Kata Kunci: **Kualitas Layanan; Kepuasan Mahasiswa**

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi. Perpustakaan sepenuhnya dikelola oleh perguruan tinggi untuk menunjang terlaksanakannya Tridharma perguruan tinggi yaitu bidang pendidikan atau teaching, penelitian atau research, dan pengabdian masyarakat atau cooperative extention. Karena perannya yang sangat penting maka perpustakaan sering disebut sebagai jantung universitas. Peran utama perpustakaan berupa tempat disediakanya sejumlah buku dan sumber-sumber informasi lain untuk dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa secara gratis.

Salah satu unsur utama dari kegiatan perpustakaan adalah layanan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyedia bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai. Layana perpustakaan akan menjadi sangat penting bila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai dan berhasil menyediakan informasi bahan pustaka secara tepat. Pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemakai merupakan tolak ukur keberhasilan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menjaga kualitas pelayannya. Pelayanan perpustakaan yang baik menjadi daya tarik bagi pengguna perpustakaan, sehingga setiap perpustakaan harus memberikan pelayanan terbaiknya. Pengguna perpustakaan

yang telah memperoleh apa yang mereka butuhkan, memperoleh sikap dan pelayanan yang baik dalam diri pustakawan tentu akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pengguna, dan perpustakaan akan selalu di kunjungi oleh pengguna secara otomatis dapat meningkatkan daya guna perpustakaan tersebut.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo terus menerus meningkatkan kualitasnya terlebih dari segi layanannya. Layanan yang dimaksud ini antara lain layanan referensi, layanan ruang baca, layanan permohonan judul buku, layanan pemesanan buku, dan layanan literasi informasi, adapun beberapa fasilitas yang di sediakan Perpustakaan Fakultas Ekonomi yaitu, peminjaman mandiri, pengembalian mandiri.

Tabel 1. Observasi Awal

No	Jurusan	Jumlah Mahasiswa	Angkatan
1	Manajemen	93	2018
2	Ilmu Ekonomi	16	2018
3	Pendidikan Ekonomi	16	2018
4	Akuntansi	19	2018
		144	

Sumber: Data primer (2023)

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan kepada 144 orang mahasiswa pengguna jasa layanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi, masih mengeluh karena mendapat pelayanan yang kurang baik dari para pustakawa yang bertugas melayani mahasiswa saat berkunjung yaitu, diantaranya saat mahasiswa mendaftar untuk berkunjung ke Perpustakaan Fakultas masih mendapat respon yang kurang baik yaitu ketika ada mahasiswa yang bertanya, para pustakawan hanya sibuk bsermain handphone, cara penyampaian kepada mahasiswa tentang apa saja yang tidak boleh dibawah ke dalam ruang baca, para pustakawan sekali-kali masih menggunakan bahasa yang kurang baik atau kurang tepat, Perpustakaan Fakultas Ekonomi sering tutup, adapun fasilitas yang kurang memadai dari segi buku yang kurang dan kepala Perpustakaan Fakultas yang jarang masuk dan sering dating terlambat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Metode Penelitian

Pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif merupakan suatu penelitian yang mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis, serta akurat. Selain itu digunakan juga pedoman wawancara agar hasil penelitian lebih akurat. Berdasarkan teori diatas dan fenomena penelitian maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif karena tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas negeri Gorontalo.

Populasi Dan Sampel

Sugiyono (2018) berpendapat bahwan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini jumlah responden yang di ambil adalah 150 orang mahasiswa.

Data populasi dalam penelitian ini berjumlah 150 orang. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2023. apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua, jika subjeknya lebih dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%. Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut: Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan kuesioner atau angket. Dengan cara menyebarkan link kuesioner yang sudah

dibuat dan dibagikan kepada para mahasiswa di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.

Teknik Analisis Data

Analisis data ialah salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah melengkapi semua data yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti. Menurut Sujarweni (2014), teknik analisis data dapat disimpulkan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan maksud mengelola data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. Hasil analisis data berupa analisis regresi sederhana, uji kualitas data, dan analisis koefisien korelasi.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuesioner validitas adalah dengan melihat nilai pearson correlation. Jika koefisien validitas > nilai kritis (0,30) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Pada variabel Kualitas Layanan (X), Kepuasan Mahasiswa (Y) dinyatakan valid dimana hasil pearson correlation menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan kuesioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpha Cronbach > 0.60 (Ghozali, 2018) maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Kepercayaan, Kemudahan, dan Keputusan Pembelian

Variabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas Layanan	0,915	0,6	15	Reliabel
kepuasan mahasiswa	0,882	0,6	15	Reliabel

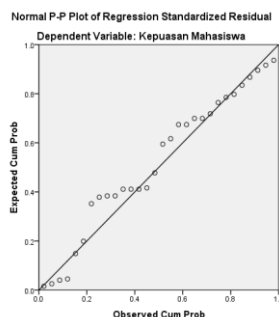
Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pengujian cronbach alpha di atas terlihat bahwa semua variabel, baik itu variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien cronbach alpha > 0,6

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu persyaratan yang penting untuk menguji signifikansi koefisien regresi. Pengujian normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test. Jika tingkat signifikansi probabilitas > 0.05 maka data penelitian berdistribusi normal (Ghozali, 2006).



Gambar 1. Uji Normalitas (Sumber: Data Olahan SPSS, 2022)

Gambar di atas menunjukkan bahwa penyebaran mengikuti arah garis disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji-t)

Uji ini dengan membandingkan antara nilai t-hitung dengan nilai t-tabel. Pengambilan keputusan ialah jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikan di bawah 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan variabel independent terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika t-hitung lebih kecil dari t-tabel dan nilai signifikan di atas 0,05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel independent terhadap variabel dependen. Sebelumnya terlebih dahulu harus menentukan t-tabel yang akan digunakan. Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.483	5.408		2.308	.029
	Kualitas Layanan	.828	.079	.893	10.493	.000

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan Hasil Uji Parsial di atas diketahui nilai t-hitung sebesar 10,493 dan nilai t-tabel sebesar 1,669, dapat dijelaskan bahwa nilai t-hitung > t-tabel ($10,493 > 1,669$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0% - 100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.690 ^a	.477	.461	3.456	.477	30.968	1	34	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka R Square adalah sebesar 0,477 atau sebesar 47,7%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 47,7% variabel Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan, sedangkan sisanya sebesar 52,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linier

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (Kualitas Layanan) terhadap satu variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Regresi Linier

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.483	5.408		2.308	.029
	Kualitas Layanan	.828	.079	.893	10.493	.000

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil analisis di atas, model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,483 + 0,828$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 12,483 menunjukkan nilai rata-rata variable kepuasan mahasiswa sebesar 12,483 dengan ketentuan nilai variabel kualitas layanan bernilai konstan atau ceteris Paribus.
2. Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kualitas Layanan) sebesar 0,828 atau 82,8% menunjukkan setiap perubahan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 1 persen akan kualitas pelayanan sebesar 82,8%.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Fakultas Ekonomi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka jika Kualitas Layanan baik, maka Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Fakultas Ekonomi juga akan meningkat. Sebaliknya jika Kualitas Layanan buruk, maka Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Fakultas Ekonomi juga akan menurun.

Santosa (2019) yang mendefinisikan kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga "Perception of Quality".

Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNG menggunakan sistem layanan terbuka yakni pemustaka dapat mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dirak yang telah disediakan. Kemudian koleksi diambil dari rak apabila sudah di baca, supaya diletakan di atas meja tempat pemustaka membaca, karena petugas akan mengumpul koleksi tersebut untuk diatur kembali ke rak. Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk variabel kualitas layanan menunjukkan indikator paling dominan adalah Assurance (Jaminan) dengan nilai rata-rata frekuensi sebesar 93,73 % hal ini dibuktikan oleh karyawan perpustakaan yang mampu berkomunikasi yang baik dan efektif. Sedangkan indikator yang paling lemah yaitu Responsiveness (Ketanggapan) dengan nilai rata-rata frekuensi sebesar 89,2% dalam hal ini karyawan perpustakaan kurang mampu cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa. Hubungan kepuasan terhadap kualitas layanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya (expectations). Sementara itu kotler juga menyatakan bahwa "kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurz dan Clow (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di jelaskan sebagai berikut, jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, selain menyediakan sarana prasarana dan layanan yang memiliki kualitas, perpustakaan juga harus menciptakan hubungan baik antara petugas perpustakaan dengan para pengguna. Komunikasi yang terjalin secara lisan maupun tulisan antara petugas perpustakaan dengan para pengguna akan menciptakan suatu kedekatan, sehingga pengguna nantinya jika mengalami kesulitan atau ketika sedang membutuhkan bantuan, mereka tidak akan canggung untuk meminta bantuan atau sekedar bertanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo;

1. Mutu layanan yang terdapat di Perpustakaan Fakultas Ekonomi masi tergolong rendah, dapat di lihat dari beberapa keluhan mahasiswa mengenai kurangnya fasilitas seperti buku-buku yang akan di baca dan di jadikan reverensi oleh mahasiswa terutama yang sudah mulai menyusun

tugas akhir, serta tidak adanya struktur organisasi dan absensi bagi kepala perpustakaan dan pegawai Fakultas Ekonomi.

2. Dengan dilakukannya kembali riset penelitian di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, hasil penelitian menunjukkan waktu pelayanan di perpustakaan sudah ada peningkatan terutama dalam hal buka tutup perpustakaan dan itu di pengaruhi oleh adanya kebijakan kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dengan cara merekrut salah seorang pegawai tambahan yang di tempatkan di bagian administratif perpustakaan, sehingga hal demikian membuat waktu yang diperoleh pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan menjadi lebih maksimal. Dan juga komunikasi antara pegawai dan pengunjung perpustakaan sudah cukup baik walaupun dalam beberapa hal pegawai tersebut masi kurang mampu dalam hal menanggapi keluhan mahasiswa
3. Diharapkan setelah melakukan penelitian ini perpustakaan fakultas ekonomi bisa lebih memahami dan memberikan kesungguhan dalam melayani keluhan mahasiswa serta kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan.

Hal ini juga bisa mempengaruhi kurangnya minat mahasiswa untuk berkunjung ke Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan lebih memilih untuk pergi berkunjung ke UPT Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Gorontalo yang fasilitasnya sudah memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas layanan baik maka akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sebaliknya jika kualitas layanan dalam kepuasan mahasiswa buruk maka hal itu akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang ikut menurun. Hasil penjelasan dari R square agar kualitas layanan dari segi ketepatan waktu dan jam layanan lebih dapat diperbaiki dan dari kepuasan mahasiswa agar dapat memberikan layanan fasilitas, ketepatan waktu buka dan tutup perpustakaan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

SARAN

Fasilitas

Fasilitas yang ada di perpustakaan sudah lumayan bagus karena ruangan bersih, namun ada beberapa buku yang dicari terkadang tidak ada hal ini harus menjadi pertimbangan pihak perpustakaan karena koleksi yang tidak lengkap apalagi buku-buku penelitian terkini kehadiran perpustakaan harus membuat perasaan pemustaka puas karena perannya penting sebagai tempat mencari referensi. Tidak adanya struktur organisasi serta absensi kepala perpustakaan dan pegawai perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan beberapa pegawai yang sering terlambat harus mendapat perhatian penting dari pihak fakultas ekonomi untuk memberikan solusi dan penanganan agar mengembalikan kembali minat mahasiswa untuk berkunjung ke Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Dan setelah dilakukannya kembali riset penelitian di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, hasil penelitian menunjukkan waktu pelayanan di perpustakaan sudah ada peningkatan terutama dalam hal buka tutup perpustakaan dan itu di pengaruhi oleh adanya kebijakan kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dengan cara merekrut salah seorang pegawai tambahan yang di tempatkan di bagian administratif perpustakaan, sehingga hal demikian membuat waktu yang diperoleh pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan menjadi lebih maksimal.

Penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. R. (2017). Pengaruh Pemerintahan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelaksanaan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- Abdul Rahman Saleh, Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi.(Jakarta: Universitas Terbuka,1995) h 13
- Arfa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 651-660.
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401-412.
- Dini Afrianti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (Stie Gk) Muara Bulian (Skripsi S1 Dalam Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi,2020
- Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Fransisca, Rahayuningsih. 2015.Mengukur Kepuasan Pemustaka. Yogyakarta: Graha Ilmu. S
- Fransiska Rahayuningsi,Mengukur Kepuasan Pemustaka (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015) h 9-10
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*. Vol. XIV, No. 1.
- Hartono SS, Manajemen Perpustakaan Sekolah. (Yogyakarta :AR-RUZZ MEDIA,2016) h 37
- Ibid 182
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPF.
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas Dan Realibilitas Dengan Menggunakan SPSS. Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (Stai) Darul Dakwa Wal-Irsyad (Ddi) Kota Makassar, 1-13.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.
- Kara, A. M., Tanui, E., & Kalai, J. M. (2016). Educational service quality and students' satisfaction in public universities in Kenya.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 1.Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga
- Martha-Martha, N. G., & PRİYONO, Ī. (2018). The effect of service quality on student satisfaction and student loyalty: An empirical study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(3), 109-131.
- Mukhsin, R., Mappigau, P. & Tenriawaru, A. N., 2017. Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Mikro Kecil Dan Menengah KelompokPengolahan Hasil Perikanan Di Kota Makassar. *Jurnal Analisis*, 6 (2), pp. 188-193.
- Nuryadi, Astuti, Tutut Dewi and Sri Utami, Endang and Budiantara, Martinus. (2017). Dasar-Dasar Statistik Penelitian. Yogyakarta: SIBUKU MEDIA.
- Pawit M, Yusup. Ilmu Informasi,Komunikasi,Dan Kepustakaan Edisi Kedua (Jakarta :PT Bumi aksra,2016) h 217-219
- Rakib, F. A. (2013). Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terapung (studi kasus di kota ternate). *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 2(4).
- Risparyanto, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap loyalitas pemustaka dengan variabel intervening kepuasan pemustaka. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 53-66.
- Sa'adah, R. H. (2018). Pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Sunan

Ampel Surabaya (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.

Siregar, Syofian. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana.

Sofjan Assauri, Strategic Marketing (Jakarta: PT Raja Grafindo.2012)h 2-3

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sujarweni, Wiratna v. (2015). SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Pres

Sulistyo-Basuki.1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum

Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Manajemen Pendidikan, 9(2), 952-962.

Undang-Undang No 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, h. 20-21

Widi R. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi kedokteran gigi. J.K.G Unej. 2011; 8 (1): 27-34.

Wiji Suwarno, Organisasi Informasi Perpustakaan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)

Zurni Zahara Samosir, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU (Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informars, Vo,1 No,1 Juni 2005)