

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN  
METODE LibQUAL+™ PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN KABUPATEN KULON PROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Berliana Rahmi Utami

19101040071

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1532/Un.02/DA/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQUAL+TM pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : BERLIANA RAHMI UTAMI  
Nomor Induk Mahasiswa : 19101040071  
Telah diujikan pada : Senin, 14 Agustus 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 64e5cfaeccc87



Penguji I

Muhammad Ainul Yaqin, S.Pd. M.Ed.  
SIGNED

Valid ID: 64e59607ebb8a



Penguji II

Khairunnisa Etika Sari, M.IP.  
SIGNED

Valid ID: 64e304ed309ac



Yogyakarta, 14 Agustus 2023

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Muhammad Wikdan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 64e6c9d7824d8

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Berliana Rahmi Utami

NIM : 19101040071

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQUAL+™ pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo” merupakan hasil karya peneliti sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 9 Agustus 2023

Peneliti


METERAI  
TEMPEL  
BBAKX546089693

Berliana Rahmi Utami

NIM. 19101040071

## NOTA DINAS

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.  
Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

### NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Lamp : 1 (Satu) eksemplar

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan memberikan arahan serta masukan untuk melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

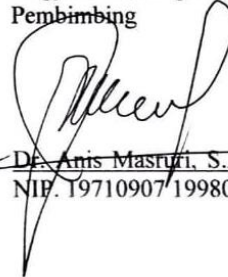
Nama : Berliana Rahmi Utami  
NIM : 19101040071  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan S1  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQUAL+™ pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo"

dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 9 Agustus 2023  
Pembimbing



~~Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.~~  
NIP. 197109071998031003

## **MOTTO**

“Andai kesusahan adalah hujan dan kesenangan adalah matahari. Maka kita butuh keduanya untuk melihat matahari”

*“It’s not living the matters, but living rightly”*

(Socrates)

“Semua manusia akan hancur, kecuali dia berilmu. Tapi orang yang berilmu juga akan hancur, jika dia tidak mengamalkan ilmu tersebut. Orang yang mengamalkannya juga akan hancur kecuali dia ikhlas”

(Imam Syafi’i)

“Janganlah diri ini merasa tahu segalanya, karena ketidaktahuan akan membuat kita belajar”

(Berliana Rahmi Utami)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Penyusunan skripsi ini peneliti persembahkan kepada orang-orang yang berarti dalam hidup peneliti:

1. Untuk peneliti sendiri Berliana Rahmi Utami, yang telah berusaha dan berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua peneliti tercinta, Bapak Kaseri dan Ibu Bariyah yang menjadi penyemangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta senantiasa memberikan segala nasihat, kasih sayang, dukungan, dan motivasinya. Terima kasih atas segala pengorbanan dan yang tiada hentinya selalu mendoakan kelancaran dan kesuksesan untuk peneliti.
3. Untuk kakak-kakak tercinta Aisyah Lukita Dewi, Vandy Setyawan, dan Nur Utami Adiningsih. Juga untuk adik kecil tersayang Dian Brillian Mubarakah. Terima kasih telah menjadi tempat bercerita, yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti.
4. Semua orang yang telah mendukung, peduli, dan bersedia menjadi tempat berkeluh kesah bagi peneliti.
5. Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menemani peneliti dalam menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang diukur dengan menggunakan metode LibQUAL+™. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang didukung dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang berjumlah 2.656. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 96 responden yang diperoleh dari rumus Taro Yamane. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert* dengan lima pilihan jawaban. Analisis data pada penelitian ini menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Instrumen penelitian ini diukur berdasarkan indikator dari LibQUAL+™ yang mempunyai 4 indikator, yaitu *Service Affect* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani), *Library as Place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), dan *Information Access* (akses informasi). Hasil dari perhitungan dan analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *grand mean* dari keseluruhan sub variabel sebesar 3,95 yang termasuk pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik. Untuk nilai *grand mean* dari masing-masing sub variabel di antaranya yaitu, sub variabel *Service Affect* sebesar 4,15 dengan kategori baik, sub variabel *Library as Place* sebesar 4,19 dengan kategori baik, sub variabel *Personal Control* dengan nilai 3,75 dengan kategori baik, dan sub variabel *Information Access* memperoleh nilai sebesar 3,67 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan saran sebagai berikut: perlu diigiatkan kembali pelatihan-pelatihan tentang perpustakaan kepada pustakawan, melakukan survei terlebih dahulu kepada pemustaka mengenai kebutuhan koleksi sebelum melakukan pengadaan, menyediakan layanan fotokopi, dan perpustakaan perlu menambah jenis-jenis koleksi perpustakaan.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Layanan Perpustakaan, Metode LibQUAL+™

## ABSTRACT

*This research aims to measure the quality of library services at the Department of Library and Archives of Kulon Progo Regency using the LibQUAL+™ method. The research employed in this study is of a quantitative descriptive, supported by data collection methods encompassing questionnaires, observations, interviews, and documentation. The population in this study consists of patrons who visit the Library and Archives Office of Kulon Progo Regency, totaling 2.656 individuals. The sampling technique employed is accidental sampling, resulting in a sample size of 96 respondents as determined by the Taro Yamane formula. The scale employed in this study is a Likert scale with five response options. Data analysis in this research employs the mean and grand mean formulas. The research instrument is measured based on the indicators of LibQUAL+™, which encompass four indicators: Service Affect (the librarian's competence and demeanor in service), Library as Place (library facilities and ambiance), Personal Control (guidance and access provisions), and Information Access (access to information). The results of the data calculation and analysis in this research reveal that the grand mean value of the overall sub-variables is 3.95, falling within the scale range of  $3.40 < X \leq 4.20$ , categorized as good. The grand mean values for each individual sub-variable are as follows: Service Affect with a score of 4.15, categorized as good; Library as Place with a score of 4.19, categorized as good; Personal Control with a score of 3.75, categorized as good; and Information Access with a score of 3.67, categorized as good. Based on the results of the analysis and conclusions drawn, the researcher provides the following recommendations: there is a need to intensify library training for librarians; preliminary surveys among patrons regarding collection needs should be conducted prior to acquisitions; photocopying services should be made available; and the library needs to add the various types of library collections.*

**Keywords:** *Service Quality, Library Services, LibQUAL+™ Method*



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil‘alamin, puji dan syukur peneliti haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQUAL+™ pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa dinantikan syafa’atnya di yaumul akhir.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, dukungan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. H. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
3. Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., SS., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
4. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik.
5. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dalam memberikan segala arahan, bimbingan, dan

dukungannya kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. M. Ainul Yaqin, S.Pd. M.Ed. dan Khairunnisa Etika Sari, M.IP. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dan mendukung segala proses pendidikan peneliti di bangku perkuliahan.
8. Seluruh pegawai dan pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang telah membantu dan mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian. Dan tak lupa kepada Ibu Eka Wardhani Suprihatin, S.IP. selaku Pendamping saat peneliti melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua peneliti tercinta, Bapak Kaseri dan Ibu Bariyah yang menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan kesabarannya yang luar biasa selama ini.
10. Kakak-kakak tercinta, Aisyah Lukita Dewi, Vendy Setyawan, dan Nur Utami Adiningsih, serta adik tersayang Dian Brilliant Mubarakah yang senantiasa mendukung dan mendoakan peneliti.
11. Teman-teman terhebat peneliti, Rifda, Elsa, Isna, Intan, teman-teman RC, teman-teman Komsibar, dan seluruh teman-teman yang telah kebersamai peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

12. Seluruh responden yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
13. Serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap, karya tulis yang masih jauh dari kata sempurna ini dapat bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, 8 Agustus 2023

Berliana Rahmi Utami

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Perpustakaan Umum .....	15
2.2.2 Layanan Perpustakaan Umum .....	19
2.2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan .....	21
2.2.4 Evaluasi.....	22
2.2.5 Metode LibQUAL+™.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Tempat dan waktu penelitian .....	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	31
3.3.1 Subjek Penelitian.....	31
3.3.2 Objek Penelitian .....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31

3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	32
3.5	Instrumen Penelitian.....	34
3.6	Sumber Data.....	40
3.6.1	Data Primer .....	40
3.6.2	Data Sekunder .....	40
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7.1	Kuesioner .....	41
3.7.2	Observasi.....	42
3.7.3	Wawancara.....	42
3.7.4	Dokumentasi .....	43
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
3.8.1	Uji Validitas.....	44
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.9	Analisis Data .....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		51
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1	Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.....	51
4.1.2	Visi dan Misi .....	53
4.1.3	Struktur Organisasi .....	54
4.1.4	Layanan Perpustakaan .....	54
4.1.5	Fasilitas Perpustakaan.....	58
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	59
4.2.1	Sub Variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani ( <i>Service Affect</i> ).....	59
4.2.2	Sub Variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library as Place</i> ) . .....	69
4.2.3	Sub Variabel Petunjuk dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> ).....	77
4.2.4	Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Access</i> ).....	83
4.2.5	Rekapitulasi Akhir .....	88
BAB V PENUTUP.....		91
5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....		94
LAMPIRAN.....		98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tanggapan Mengenai Layanan dan Fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo .....	5
Gambar 2. Gedung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo	51
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Tinjauan Pustaka .....	14
Tabel 2. Daftar Pengunjung Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan.....	32
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen.....	35
Tabel 4. Skala Likert.....	42
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	45
Tabel 6. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 7. Skala Penilaian.....	50
Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Pustakawan Memberikan Perhatian Sungguh-Sungguh Kepada Pemustaka.....	59
Tabel 9. Tanggapan Pemustaka Mengenai Pustakawan Yang Memahami Kebutuhan Pemustaka .....	60
Tabel 10. Tanggapan Pemustaka Mengenai Pustakawan Yang Membantu Kesulitan Pemustaka Di Perpustakaan .....	61
Tabel 11. Tanggapan Pemustaka Mengenai Pustakawan Tanggap Membantu Mencari Informasi .....	62
Tabel 12. Tanggapan Pemustaka Mengenai Pustakawan Yang Memberikan Rasa Aman.....	62
Tabel 13. Tanggapan Pemustaka Mengenai Keramahan Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan .....	63
Tabel 14. Tanggapan Pemustaka Mengenai Perilaku Sopan Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan .....	64
Tabel 15. Tanggapan Pemustaka Mengenai Pustakawan Yang Dapat Dipercaya Dalam Memberikan Informasi.....	65
Tabel 16. Tanggapan Pemustaka Mengenai Pengetahuan Pustakawan Dalam Menjawab Pertanyaan Pemustaka .....	65
Tabel 17. Tanggapan Pemustaka Mengenai Kemampuan Pustakawan Dalam Menjawab Pertanyaan Pemustaka Secara Akurat/Tepat .....	66
Tabel 18. Tanggapan Pemustaka Mengenai Waktu Layanan Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Ditentukan.....	67
Tabel 19. Hasil Rata-Rata Dari Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani ( <i>Service Of Affect</i> ) ..	68
Tabel 20. Tanggapan Pemustaka Mengenai Gedung Perpustakaan.....	70
Tabel 21. Tanggapan Pemustaka Mengenai Ketersediaan Koleksi Yang Sesuai Kebutuhan Pemustaka .....	70
Tabel 22. Tanggapan Pemustaka Mengenai Lahan Parkir Perpustakaan .....	71
Tabel 23. Tanggapan Pemustaka Mengenai Fasilitas Komputer.....	72
Tabel 24. Tanggapan Pemustaka Mengenai Pustakawan Yang Berpenampilan Baik (Rapi Dan Sopan).....	72
Tabel 25. Tanggapan Pemustaka Mengenai Perpustakaan Yang Terbuka Untuk Umum Sebagai Tempat Belajar.....	73
Tabel 26. Tanggapan Pemustaka Mengenai Peralatan Yang Disediakan Di Perpustakaan.....	74
Tabel 27. Tanggapan Pemustaka Mengenai Kondisi Perpustakaan.....	75
Tabel 28. Tanggapan Pemustaka Mengenai Kemampuan Perpustakaan Dalam Menginspirasi Pemustaka Untuk Membaca Dan Belajar .....	75

Tabel 29. Hasil Rata-Rata Dari Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Fasilitas Dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library As Place</i> ) .....	76
Tabel 30. Tanggapan Pemustaka Mengenai Kemudahan Penelusuran Informasi Secara Mandiri.....	78
Tabel 31. Tanggapan Pemustaka Mengenai Ketepatan Waktu Dalam Memperoleh Informasi Di Perpustakaan .....	79
Tabel 32. Tanggapan Pemustaka Mengenai Petunjuk Penggunaan Fasilitas Perpustakaan.....	79
Tabel 33. Tanggapan Pemustaka Mengenai Ketersediaan Layanan Fotokopi Di Perpustakaan.....	80
Tabel 34. Tanggapan Pemustaka Mengenai Ketersediaan Alat Bantu Penelusuran Koleksi.....	81
Tabel 35. Tanggapan Pemustaka Mengenai Rasa Yakin Pemustaka Dalam Menggunakan Sarana Penelusuran Informasi .....	82
Tabel 36. Hasil Rata-Rata Dari Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Petunjuk Dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> ) .....	83
Tabel 37. Tanggapan Pemustaka Mengenai Ketersediaan Koleksi Yang Memadai .....	84
Tabel 38. Tanggapan Pemustaka Mengenai Ketersediaan Sumber Informasi Yang Lengkap Seperti Jurnal <i>Full Text</i> .....	85
Tabel 39. Tanggapan Pemustaka Mengenai Bimbingan Penelusuran Informasi Kepada Pemustaka.....	85
Tabel 40. Tanggapan Pemustaka Mengenai Kemudahan Akses Penelusuran Informasi Yang Relevan Dan Akurat .....	86
Tabel 41. Hasil Rata-Rata Dari Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Akses Informasi ( <i>Information Access</i> ) .....	87
Tabel 42. Rekapitulasi Nilai.....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2. Tabulasi Nilai Uji Validitas.....	101
Lampiran 3. Tabulasi Nilai Uji Reliabilitas.....	103
Lampiran 4. Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.....	104
Lampiran 5. Surat Izin Observasi.....	105
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	106
Lampiran 7. Surat Perizinan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.....	107
Lampiran 8. Data Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo Bulan Januari 2023.....	108
Lampiran 9. Data Pendukung dari <i>Web</i> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.....	109
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	110
Lampiran 11. Bukti Pendukung pada Sub Variabel <i>Library as Place</i> .....	110
Lampiran 12. <i>Curriculum Vitae</i> .....	114

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan wadah dalam menyediakan layanan informasi bagi setiap lapisan masyarakat. Layanan perpustakaan berarti penyediaan bahan perpustakaan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Maslahah & Hasanah, 2013, hlm. 301). Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan perpustakaan sebagai 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. Perpustakaan dikategorikan dalam beberapa jenis yakni perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi (Basuki, 2010, hlm. 2.4).

Dari kelima jenis perpustakaan di atas, sangat menarik membahas perpustakaan umum karena semua layanannya terbuka untuk umum dan dapat diakses oleh siapa saja tanpa memandang suku, ras, dan agama. Perpustakaan umum merupakan jenis perpustakaan yang dibangun dan didirikan oleh masyarakat secara umum dan dibiayai oleh masyarakat itu sendiri baik secara langsung maupun melalui pajak (Saleh, 2011, hlm. 1.16). Perpustakaan umum pun dibagi menjadi beberapa jenis lagi yaitu: perpustakaan umum provinsi/kabupaten/kota, perpustakaan umum tingkat kecamatan, perpustakaan

umum desa/kelurahan, taman baca masyarakat, dan perpustakaan keliling (Hermawan & Zen, 2010, hlm. 30).

Dari jenis perpustakaan umum yang dijabarkan oleh Hermawan & Zen di atas, perpustakaan umum tingkat kabupaten/kota mempunyai cakupan lebih besar dan luas dibanding jenis perpustakaan umum yang lain, baik dari jumlah pemustaka maupun layanannya. Meskipun penyedia layanan informasi kepada masyarakat secara cuma-cuma, perpustakaan umum tetap perlu menyediakan layanan yang berkualitas dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kebutuhan pemustaka. Peneliti menemukan penelitian terdahulu yang mengevaluasi kualitas layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo. Dari penelitian tersebut memperoleh hasil nilai dengan kategori baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melengkapi penelitian sebelumnya, sehingga dapat diketahui kualitas layanan perpustakaan secara umum dan tidak hanya terbatas pada layanan sirkulasi saja. Disisi lain, peneliti sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan dan sering mengunjungi perpustakaan tersebut, sehingga peneliti telah mengamati secara langsung dan menerima layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang terletak di Jl. Sugiman, Serut, Watulunyu, Kapanewon Pengasih, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta ini memiliki layanan sirkulasi, layanan referensi, perpustakaan keliling, motor pintar, internet dan *wi-fi* gratis, layanan kearsipan, layanan PELITAKU (Pendidikan Literasi Anak Usia Dini di Kulon Progo), layanan Jebol Netra Pemujaku (untuk pemustaka tunanetra), layanan POCADI


(Pojok Baca Digital), dan layanan penerbit Dispusip KP (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo). Data yang peneliti peroleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo memiliki koleksi sebanyak 29.541 judul dengan total 50.322 eksemplar. Pemustaka yang terdaftar menjadi anggota perpustakaan sebanyak 33.404 orang dengan pengunjung sebanyak 21.689 orang. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo mempunyai fasilitas berupa ruang baca *full AC*, area parkir luas, komputer, *hotspot wi-fi*, APE (Alat Permainan Edukatif), OPAC (*Online Public Access Catalog*), Pojok *Braille*, loker, dan aula.

Pada kenyataannya, masih banyak layanan dan fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Ketika peneliti melakukan pengamatan di perpustakaan tersebut pada tanggal 9 Februari 2023, ada beberapa koleksi yang tidak ditempatkan sesuai klasifikasi. Layanan *wi-fi* yang disediakan, seringkali mengalami gangguan dan terbatasnya jumlah fasilitas stopkontak. Ruang perpustakaan yang menempatkan ruang layanan sirkulasi, layanan untuk anak-anak, bilik membaca, dan ruangan koleksi ditempatkan dalam satu ruangan. Walau pada masing-masing ruang telah diberi pembatas, namun ruang perpustakaan tidak kondusif karena pada bilik membaca masih terdengar suara ramai anak-anak dari ruangan layanan anak. Setiap kegiatan layanan yang diberikan kepada pemustaka membutuhkan ruangan khusus dan terpisah agar lalu lintas dalam ruangan tidak terganggu (Yusuf, 1996, hlm. 125). Lingkungan

perpustakaan pun perlu menyediakan kondisi fisik dan suasana yang kondusif (Fatmawati, 2013, hlm. 40).


Menurut Hernon, dkk., terdapat berbagai cara untuk mendengarkan pemustaka terkait pengalaman dan harapan mereka ketika menggunakan layanan dan fasilitas di perpustakaan, salah satunya adalah melalui situs *web*. Komentar yang dibuat pada media sosial dapat membantu perpustakaan untuk mengetahui tanggapan orang lain terhadap fungsi dan layanan perpustakaan secara umum (2015, hlm. 74). Selain melakukan pengamatan di lokasi penelitian, peneliti juga melakukan observasi pada situs *web* dan menemukan 81 ulasan/*review* di *google maps* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo per bulan Januari 2023. Ulasan tersebut berisi tanggapan pemustaka mengenai layanan yang ada di perpustakaan. Ada dua kategori dalam ulasan tersebut, yaitu ada yang merasa puas dengan layanan perpustakaan yang diberikan dan ada yang tidak puas. Dari total ulasan yang ada, peneliti mengambil beberapa contoh yang dapat mewakili dua kategori tersebut, di antaranya yaitu:





**Tiwi Jun**


1 review



★★★★☆ 3 years ago


Tempatnya nyaman, buku-bukunya lumayan lengkap... Tapiii... Petugasnya kadang berisik, bahkan sangat mengganggu pengunjung... Kalau ada pengunjung lain yang berisik atau berbicara cukup keras, Petugas tidak tegas dalam menciptakan suasana tenang...

Niatnya ke perpustakaan mencari ketenangan dalam membaca dan menulis buku, tolong petugas lebih tegas dalam menciptakan suasana tenang... Ini perpustakaan jangan berbicara terlalu keras... Bagi siapapun...




**Vita Rahayu**

26 reviews · 1 photo




★★★★☆ 2 years ago

Nyaman, bagus untuk tempat membaca dan mengerjakan tugas hanya saja diruangan tertentu ada tempat yang malah mengganggu konsentrasi karena lebih sering digunakan untuk mengobrol, sarannya tempat membaca dijadikan tempat kondusif supaya bisa jadi tenang




**ahmad rifqi**

3 reviews




★★★★☆ a year ago

Masukan bagi pelayanan, untuk petugas resepsionis bisa lebih ramah dan jika pengunjung baru mohon dijelaskan tentang syarat2 menjadi anggota dan disosialisasikan produk unggulan dari program kantor



**yulifa**

Local Guide · 14 reviews



★★★★☆ 5 years ago

Saya sangat kecewa dengan pegawai yg ada di perpustakaan ini, ruang sastra yg ada disana malah digunakan untuk mengobrol ria oleh sesama pegawai. Saya yg ingin mencari ketenangan dalam mengerjakan tugas malah terganggu dengan kebisingan itu. Seharusnya mereka lebih profesional dan mengerti bahwa itu adalah ruang baca sastra bukan tempat mengobrol.

Gambar 1. Tanggapan Mengenai Layanan dan Fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo

Sumber: *Google maps* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo Januari 2023

Berdasarkan permasalahan dan tanggapan yang telah peneliti jabarkan di atas, belum dapat dipastikan mengenai kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang sebenarnya. Fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan dapat mempengaruhi tanggapan pemustaka. Setiap pemustaka mempunyai persepsi yang beragam terhadap layanan perpustakaan, ada yang merasa puas dengan layanan yang diberikan dan ada yang tidak puas. Apapun persepsi dari pemustaka tetap perlu ditampung dan ditanggapi untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Perpustakaan bisa mengetahui letak kekurangan dan kelemahan dari layanan yang diberikan, sehingga kedepannya bisa dilakukan perbaikan kualitas layanan. Karena pada dasarnya kepuasan pemustaka lah yang akan menilai kualitas dari layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013, hlm. 191).

Menurut Soeatminah dalam (Fatmawati, 2013, hlm. 39), kualitas layanan perpustakaan dapat dikatakan baik, apabila pelayanan yang diberikan cepat, tepat waktu, dan benar. Dalam lingkup perpustakaan, layanan diberikan sesuai kebutuhan para pemustakanya. Setiap layanan perpustakaan perlu dievaluasi dengan tujuan untuk menilai aktivitas dan kebijakan yang sudah dilakukan oleh perpustakaan untuk mengetahui hasil yang dicapai serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka (Fatmawati, 2013, hlm. 85). Maka dari itu, untuk mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan perlu diukur dengan metode-metode yang baku agar ada keseragaman dalam mengevaluasi kualitas layanan setiap perpustakaan (Fatmawati, 2013, hlm. 72).

Pengukuran kualitas layanan perpustakaan bisa melalui interaksi pemustaka dengan layanan perpustakaan maupun dengan sumber daya yang ada di perpustakaan. Rahayuningsih menyebutkan metode pengukuran kualitas layanan di bidang perpustakaan di antaranya yaitu, ISO 11620, ServQUAL, dan LibQUAL+™ (2015, hlm. 29). Standar ISO 11620 merupakan standar internasional yang digunakan untuk kinerja perpustakaan (Rahayuningsih, 2015, hlm. 29–30). Namun karena indikatornya terlalu bervariasi, maka tidak semua indikator dapat diterapkan dan perlu disesuaikan pada kondisi perpustakaan (Purnomowati, 2012, hlm. 35). Sementara ServQUAL merupakan model pengukuran kualitas jasa atau layanan dan sebagian besar model ini dijadikan sebagai acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa (Fatmawati, 2013, hlm. 176–177). Model ini memiliki lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangibles*). Walaupun dimensi ServQUAL telah disesuaikan dengan kondisi perpustakaan, namun dimensi tersebut masih sangat umum dan kurang relevan bila diadopsi di perpustakaan (Fatmawati, 2013, hlm. 13). Selain itu, model ServQUAL lebih tepat digunakan di sektor bisnis yang mencari keuntungan, sedangkan perpustakaan bukanlah instansi atau lembaga profit (Fatmawati, 2013, hlm. 163–164).

Dari tiga metode di atas, penelitian ini lebih tepat menggunakan metode LibQUAL+™ karena metode ini memang dibuat khusus untuk mengukur kualitas layanan di bidang perpustakaan. Selain itu, metode ini dianggap paling terbaru yang sudah disesuaikan dan telah memenuhi persyaratan untuk diterapkan secara



khusus untuk mengevaluasi kualitas layanan di perpustakaan (Fatmawati, 2013, hlm. 237). Menurut Rahayuningsih, metode LibQUAL+™ berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan suatu perpustakaan (2015, hlm. 33). Dimensi LibQUAL+™ merupakan adaptasi dari dimensi ServQUAL. Dari *website* LibQUAL+™ ([www.libqual.org](http://www.libqual.org)), metode ini terdiri dari tiga indikator yaitu *Service Affect*, *Library as Place*, dan *Information Control*. Pada penelitian ini akan menggunakan konsep dari *Dimension of Library Service Quality* yang dikembangkan oleh Fatmawati (2013, hlm. 215) menghasilkan empat indikator, di antaranya: *Service Affect* (Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani), *Library as Place* (Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), *Personal Control* (Petunjuk dan sarana akses), dan *Information Access* (Akses Informasi). Penggunaan empat indikator ini menghasilkan data yang rinci, jelas, dan lengkap daripada indikator yang berjumlah tiga (Fatmawati, 2013, hlm. 206).

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti ingin meneliti dan mengangkat masalah tentang kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka. Dengan demikian penulis memilih judul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQUAL+™ pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan yang ada, yaitu bagaimana kualitas layanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™ pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™ pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dan untuk menambah informasi mengenai layanan perpustakaan. Serta penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan mengenai layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan pemahaman lebih dalam tentang evaluasi kualitas layanan di perpustakaan dengan menggunakan metode LibQUAL+™.
- b. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™.

- c. Bagi Perpustakaan, penelitian ini diharapkan agar bisa menjadi bahan untuk mengembangkan keberlanjutan dari layanan yang ada serta bisa menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam proposal ini disusun secara sistematis dalam tiga bab yaitu:

BAB I pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II tinjauan pustaka dan landasan teori, pada bab ini akan menjabarkan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya dan berisi uraian yang mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB III metode penelitian, pada bab ini berisi beberapa metode yang akan dilakukan dalam pengambilan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, instrumen penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan data, validitas data, reliabilitas data, dan analisis data.

BAB IV hasil penelitian dan pembahasan, yang berisi gambaran umum tempat penelitian serta hasil dan pembahasan penelitian.

BAB V penutup, berisi kesimpulan dan saran.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo yang dievaluasi menggunakan metode LibQUAL+™ memperoleh nilai sebesar 3,95 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik. Berikut ini adalah hasil nilai yang diperoleh dari keempat sub variabel LibQUAL+™ yang digunakan, yaitu:

1. Hasil dari perhitungan dan analisis data pada sub variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik.
2. Hasil dari perhitungan dan analisis data pada sub variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik.
3. Hasil dari perhitungan dan analisis data pada sub variabel Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,76 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik.
4. Hasil dari perhitungan dan analisis data pada sub variabel Akses Informasi (*Information Access*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan masukan terkait dengan layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo agar kedepannya dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Berikut saran dari peneliti:

1. Pada sub variabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*) terdapat nilai terendah pada indikator keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka secara tepat/akurat dengan nilai 3,87 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik. Maka dari itu, perlu digiatkan lagi pelatihan-pelatihan tentang perpustakaan untuk pustakawan dan pentingnya membangun komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka.
2. Pada sub variabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*) terdapat nilai terendah pada indikator berwujud/ada bukti fisiknya (*tangibles*) tentang ketersediaan koleksi yang sesuai kebutuhan pemustaka dengan memperoleh nilai 3,72 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik. Maka dari itu, peneliti memberi saran sebelum melakukan pengadaan buku, pihak perpustakaan bisa melakukan survei terlebih dahulu mengenai jenis koleksi seperti apa yang dibutuhkan pemustaka.
3. Hasil dari perhitungan dan analisis data pada sub variabel Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*) terdapat nilai terendah pada indikator peralatan yang modern (*modern equipment*) tentang tersedianya layanan

fotokopi dengan nilai 3,29 pada rentang skala  $2,60 < X \leq 3,40$  dengan kategori cukup baik. Maka dari itu, peneliti memberi masukan agar perpustakaan dapat menyediakan layanan fotokopi.

4. Hasil dari perhitungan dan analisis data pada sub variabel Akses Informasi (*Information Access*) terdapat nilai terendah pada indikator isi/ruang lingkup (*content/scope*) tentang ketersediaan sumber informasi yang lengkap dengan nilai 3,41 pada rentang skala  $3,40 < X \leq 4,20$  dengan kategori baik. Maka dari itu, peneliti memberi masukan kepada perpustakaan agar menambah jenis-jenis koleksi dalam berbagai format maupun media yang dapat diakses dengan mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Sutedjo, M., Surono, & Suprayitno, E. (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Arikunto, S. (2002). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2004). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atkinson, J. (2016). *Quality and the Academic Library: Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision*. Chandos Publishing.
- Aziz, S. (2014). *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Basuki, S. (2010). *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+<sup>TM</sup>*. Jakarta: Sagung Seto.
- Forte, E. (2009). *Assess, Improve, and Share: Using LibQUAL+<sup>TM</sup> to Provide a Quick and Easy Assessment for Accreditors, Administrators, and Users*.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardy, W. C. (2001). *Measurement and Evaluation of Telecommunications Quality of Service*. John Wiley & Sons.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hermawan, R., & Zen, Z. (2010). *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hernon, P., Altman, E., & Dugan, R. E. (2015). *Assessing Service Quality*. American Library Association.

- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan (Revisi)*. Bandung: Refika Aditama.
- Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Library Performance Assessment of Service Quality through LibQUAL: The Case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India). *Library Philosophy and Practice*.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- LibQUAL+®. (t.t.). Diambil 18 Maret 2023, dari [https://www.libqual.org/about/faq\\_survey](https://www.libqual.org/about/faq_survey)
- Maslahah, K., & Hasanah, N. (2013). *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme: Bunga Rampai*. Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prasetyo, B. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Purnomowati, S. (2012). *Pengukuran Indikator Kinerja Perpustakaan dan Permasalahannya*. 27.
- Rahayu, L. (2011). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, J. (2016). *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Saleh, A. R. (2011). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Simamora, B. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.



- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suarta, G. (2017). *Konsep Evaluasi Perencanaan dan Terapannya pada Program Penyuluhan*. Fakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, P. (2009). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks.
- Sulistyo-Basuki. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: penaku.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarno. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis* (2 ed.). Jakarta: Sagung Seto.
- Suwartono. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Syahrurum & Salim. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Taniredja, T. (2014). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The “LibQUAL+<sup>®</sup> Lite” example. *Performance Measurement and Metrics*, 10(1), 6–16. <https://doi.org/10.1108/14678040910949657>
- Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (t.t.). Diambil 11 Februari 2023, dari

[https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU\\_No.\\_43\\_Tahun\\_2007\\_tentang\\_Perpustakaan\\_.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf)

Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi* (1–2 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

Yusuf, T. (1996). *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.