

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI GEDUNG BARU
PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH BOYOLALI “REMEN MAOS”**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Firda Awaliya Rahma

18101040104

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

2023

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-2337/Un.02/DA/PP.00.9/12/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Di Gedung Baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali "Remen Maos"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FIRDA AWALIYA RAHMA
Nomor Induk Mahasiswa : 18101040104
Telah diujikan pada : Senin, 11 Desember 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

Marwiyah, S.Ag., S.S., M.LIS.
SIGNED

Valid ID: 65826d98e96c8



Penguji I

Siti Rohaya, S.Ag. MT.
SIGNED

Valid ID: 65822ab8dc670



Penguji II

Arina Faila Saufa, M.A.
SIGNED

Valid ID: 658259b34dc55



Yogyakarta, 11 Desember 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

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

Valid ID: 6582e817f3842

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Firda Awaliya Rahma
NIM : 18101040104
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Di Gedung Baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali "Remen Maos"" adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian 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, 8 November 2023



Firda Awaliya Rahma
NIM. 18101040104

NOTA DINAS

Marwiyah, S.Ag.,SS.,MLIS
Dosen Program Studi 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 menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Firda Awaliya Rahma

NIM : 18101040104

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : "Analisis Kulaitas Layanan Perpustakaan Di Gedung Baru Perpustakaan
Umum Daerah Boyolali "Remen Maos"

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

Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 8 November 2023

Pembimbing



Marwiyah, S.Ag.,SS.,MLIS
NIP. 196909052000032001

MOTTO

Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu

(Ali Bin Abi Thalib)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ayah Zulfikar Hamidi, dan Ibu Rosidah tercinta, terimakasih atas segala dukungan dan pengorbanannya. Terimakasih atas cinta kasih dan doa yang selalu dipanjatkan untuk kebaikan putrinya.
3. Diri sendiri, Firda Awaliya Rahma yang telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik sesuai kemampuan
4. Teman-teman semua, seperjuangan, sejurusan maupun diluar sana yang telah memberikan semangat, doa, dan motivasi untuk terus melangkah kedepan.



INTISARI
ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI GEDUNG BARU
PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH BOYOLALI “REMEN MAOS”

Firda Awaliya Rahma (2023)

18101040104

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang ada di gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”, dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai berikut: *Tangible* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsibility* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 99 responden dengan menggunakan teknik aksidental sampel. Skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala *Likert*, dengan menggunakan 4 opsi jawaban. Hasil penelitian secara keseluruhan sub variabel mendapatkan nilai sebesar 3,42 sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” tergolong sangat baik. Kemudian pada sub variabel *Tangible* (bukti fisik) mendapatkan nilai sebesar 3,47 yang dapat diartikan sangat baik. Pada sub variabel *Realibility* (kehandalan) mendapatkan nilai sebesar 3,42 yang dapat diartikan sangat baik. Pada sub variabel *Responsibility* (daya tanggap) mendapatkan nilai sebesar 3,38 yang dapat diartikan sangat baik. Pada sub variabel *Assurance* (jaminan) mendapatkan nilai sebesar 3,46 yang dapat diartikan sangat baik. Dan pada sub variabel *Emphaty* (empati) mendapatkan hasil sebesar 3,33 yang dapat diartikan sangat baik. Meskipun secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan di gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” termasuk dalam kategori sangat baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dari sub variabel *tangible* (bukti fisik) seperti pada beberapa aspek layanan OPAC, audiovisual, referensi dan sumber rujukan, BI Corner, dan ruang khusus difabel. Selain itu pada sub variabel *emphaty* (empati) juga terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki lagi diantaranya petugas petugas perpustakaan yang selalu tersenyum ketika memberikan pelayanan, serta petugas perpustakaan dapat memahami keinginan pengunjung dalam mendapatkan informasi.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Layanan, Perpustakaan Umum

ABSTRACT
ANALYSIS OF THE QUALITY OF LIBRARY SERVICES IN THE NEW BUILDING
OF THE BOYOLALI REGIONAL PUBLIC LIBRARY “REMEN MAOS”

Firda Awaliya Rahma (2023)

18101040104

This research aims to find out what the quality of service is in the new building of The Boyolali Regional Public Library “Remen Maos”, using the 5 dimension of service quality by Parasuraman, Zeithaml, and Barry as follows: Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance, and Emphaty. This type research is quantitative using descriptive analysis. In collecting research data, researchers used questionnaires, interviews, and documentation methods. The population used in this research were visitors to the Boyolali Regional Public Library “Remen Maos”. The sample used in the research was 99 respondents using the Accidental Sampling technique. The scale used in the research is a Likert scale, using 4 answer option. The overall research results of the sub variables obtained a value of 3,41, so it can be interpreted that the quality of service at the Boyolali Regional Public Library “Remen Maos” is classified as very good. Then the Tangible variable gets a value of 3,47 which can be interpreted as very good. The sub variable Realibility gets a value of 3,42 which can be interpreted as very good. The sub variable Responsibility gets a value of 3,38 which can be interpreted as very good. The sub variable Assurance gets a value of 3,46 which can be interpreted as very good. And the sub variable Emphaty get a vale of 3,33 which can be interpreted as very good. Even though the overall quality of library services in the new building of the Boyolali Regional Public Library “Remen Maos” is included in the very good category, there are still several things that need to be improved regarding the tangible sub variables such as in several aspects of OPAC, audiovisual, reference and referral sources, BI Corner, and a special room for people with disabilities. Apart from that, in the emphaty sub variabel there are also several aspects that need to be improved, including library staff who always smile when proving services, and library staff being able to understand visitors’ desires in getting information.

Keyword: Analysis, Quality of Service, Public Library

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah ta'ala, yang dengan segala limpahan rahmat dan karunia-Nya menjadikan penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Di Gedung Baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”” dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW. Yang mana kita nantikan syafaat-Nya di dunia ini hingga akhir nanti, Allahuma Aaamiin.

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini tak lepas dari bantuan berbagai pihak, peneliti hendak menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Ibu Marwiyah, S.Ag.,SS., M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bantuan. Peneliti menyadari dengan penuh bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan didalamnya.

Selain itu juga penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan spiritual, moril maupun materil sehingga proposal skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan dukungan terhadap skripsi ini.
2. Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kepada penulis
3. Marwiyah, S. Ag., SS., MLIS., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dalam proses pemilihan judul skripsi, sekaligus Dosen

Pembimbing Skripsi yang selalu sabar memberikan bimbingan, dan arahan dalam proses penyusunan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan ilmu dengan sebaik-baiknya.
5. Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta program studi Ilmu Perpustakaan yang telah menjadi tempat bagi peneliti dalam menempuh pendidikan
6. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan segenap pustakawan yang telah membantu dalam menyediakan sumber rujukan dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” yang telah memberikan izin untuk peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua peneliti, Bapak Zulfikar Hamidi, dan Ibu Rosidah, serta kedua saudara peneliti yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Teman perkuliahan di Program Studi Ilmu Perpustakaan, maupun teman dekat di luar perkuliahan, Irni Rafilah Tribuana, Umi Muharamah, Dyah Nurlaili, Az-Zahra Maulida, Annis Fathia Rizkasari, dan Anna Fauziah Rahmawati yang telah memberikan support dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
10. Penyemangat peneliti yaitu member NCT 127 Moon Taeil, Johnny Suh, Lee Taeyong, Na Yuta, Kim Doyoung, Kim Jungwoo, Mark Lee, Lee Haechan, dan terkhusus Jeong Jaehyun yang telah memberikan motivasi, inspirasi, dan juga hiburan kepada peneliti selama pasang surut dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9

2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pengertian Kualitas	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	14
2.2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan	15
2.2.4 Perpustakaan	17
2.2.5 Layanan Perpustakaan	20
2.2.6 Pemustaka	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	25
3.4 Variabel Penelitian	26
3.5 Populasi dan Sampel	26
3.5.1 Populasi Penelitian	26
3.5.2 Sampel Penelitian	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.1 Kuesioner (Angket)	29
3.6.2 Dokumentasi	31
3.7 Instrumen Penelitian	31
3.8 Validitas dan Uji Realibilitas	34
3.8.1 Validitas	34

3.8.2 Reliabilitas	37
3.9 Teknik Analisis Data	39
BAB IV_GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum	42
4.1.1 Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	42
4.1.2 Sejarah Awal Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	42
4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	43
4.1.4 Maklumat Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	44
4.1.5 Motto Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	44
4.1.6 Logo Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	44
4.1.7 Struktur Organisasi.....	45
4.1.9 Layanan Perpustakaan Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	46
4.1.10 Fasilitas Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	47
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
4.3 Akumulasi Hasil Peneltian Yang Berjudul Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Di Gedung Baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	88
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan dan Persamaan Tinjauan Pustaka	11
Tabel 3. 1 Pengukuran Menggunakan Skala Likert.....	31
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrument Penelitian.....	32
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 3. 5 Skor Nilai Rata-rata Hitung	41
Tabel 4. 1 Jam Operasional Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	46
Tabel 4. 2 Hasil Item Pernyataan 1 Tangible (Bukti Fisik).....	48
Tabel 4. 3 Hasil Item Pernyataan 2 Tangible (Bukti Fisik).....	50
Tabel 4. 4 Hasil Item Pernyataan 3 Tangible (Bukti Fisik).....	51
Tabel 4. 5 Hasil Item Pernyataan 4 Tangible (Bukti Fisik).....	52
Tabel 4. 6 Hasil Item Pernyataan 5 Tangible (Bukti Fisik).....	53
Tabel 4. 7 Hasil Item Pernyataan 6 Tangible (Bukti Fisik).....	54
Tabel 4. 8 Hasil Pernyataan 7 Tangible (Bukti Fisik).....	55
Tabel 4. 9 Hasil Item Pernyataan 8 Tangible (Bukti Fisik).....	56
Tabel 4. 10 Hasil Item Pernyataan 9 Tangible (Bukti Fisik).....	56
Tabel 4. 11 Hasil Item Pernyataan 10 Tangible (Bukti Fisik).....	58
Tabel 4. 12 Hasil Item Pernyataan 11 Tangible (Bukti Fisik).....	59
Tabel 4. 13 Hasil Item Pernyataan 12 Tangible (Bukti Fisik).....	60
Tabel 4. 14 Hasil Item Pernyataan No. 13 Tangible (Bukti Fisik)	61
Tabel 4. 15 Hasil Item Pernyataan No.14 Tangible (Bukti Fisik)	62
Tabel 4. 16 Hasil Item Pernyataan No. 15 Tnagible (Bukti Fisik)	63
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Grand Mean Pada Sub Variabel Tangible (Bukti Fisik)	64
Tabel 4. 18 Hasil Item Pernyataan No. 16 Realibility (Kehandalan)	65

Tabel 4. 19 Hasil Item Pernyataan No.17 Realibility (Kehandalan)	66
Tabel 4. 20 Hasil Item Pernyataan No. 18 Realibility (Kehandalan)	67
Tabel 4. 21 Hasil Item Pernyataan No. 19 Realibility (Kehandalan)	68
Tabel 4. 22 Hasil Perhitungan Grand Mean Pada Sub Variabel Realibility (Kehandalan)	69
Tabel 4. 23 Hasil Item Pernyataan No. 20 Responsibility (Daya Taangkap).....	69
Tabel4. 24 Hasil Item Pernyataan No. 21 Responsibility (Daya Taangkap).....	70
Tabel 4. 25 Hasil Item Pernyataan No. 22 Responsibility (Daya Taangkap).....	71
Tabel 4. 26 Hasil Perhitungan Grand Mean Pada Sub Variabel Responsibility (Daya Tangkap).....	73
Tabel 4. 27 Hasil Item Pernyataan No. 23 Assurance (Jaminan)	74
Tabel 4. 28 Hasil Item Pernyataan No. 24 Assurance (Jaminan)	75
Tabel 4. 29 Hasil Item Pernyataan No. 25 Assurance (Jaminan)	76
Tabel 4. 30 Hasil Item Pernyataan No. 26 Assurance (Jaminan)	77
Tabel 4. 31 Hasil Item Pernyataan No. 27 Assurance (Jaminan)	78
Tabel 4. 32 Hasil Item Pernyataan No. 28 Assurance (Jaminan)	79
Tabel 4. 33 Hasil Item Pernyataan No. 29 Assurance (Jaminan)	80
Tabel 4. 34 Hasil Perhitungan Grand Mean Pada Sub Variabel Assurance (Jaminan)	80
Tabel 4. 35 Hasil Item Pernyataan No. 30 Emphaty (Empati)	82
Tabel 4. 36 Hasil Item Pernyataan No. 31 Emphaty (Empati)	83
Tabel 4. 37 Hasil Item Pernyataan No. 32 Emphaty (Empati)	84
Tabel 4. 38 Hasil Item Pernyataan No. 33 Emphaty (Empati)	85
Tabel 4. 39 Hasil Item Pernyataan No. 34 Emphaty (Empati)	86
Tabel 4. 40 Hasil Perhitungan Grand Mean Pada Sub Variabel Emphaty (Empati)	87
Tabel 4. 41 Hasil Akumulasi Keseluruhan Penelitian	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Tabel Distribusi Nilai r	97
Lampiran 3 Lampiran Uji Validitas	98
Lampiran 4 Bukti Uji Reliabilitas	99
Lampiran 5 Tabulasi Data Di Excel.....	100
Lampiran 6 Bukti Perhitungan Mean Menggunakan Excel	101
Lampiran 7 Bukti Perhitungan Grand Mean 5 Variabel Menggunakan Excel.....	102
Lampiran 8 Bukti Pengisian Kuesioner Oleh Pengunjung Di Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	103
Lampiran 9 Dokumentasi Foto Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	105
Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian Dari Fakultas	113
Lampiran 11 Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian Dari Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	114
Lampiran 12 Curriculum Vitae.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	44
Gambar 2 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”	45



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pengetahuan manusia dari masa ke masa selalu menunjukkan peningkatan yang signifikan, peristiwa ini dapat dibuktikan dengan semakin meningkatnya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pengetahuan dan informasi merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Masyarakat pada saat ini dituntut untuk terus belajar dan berkembang agar dapat bersaing dan memperbaiki kualitas hidupnya. Salah satu sarana untuk belajar bagi masyarakat saat ini adalah perpustakaan.

Dalam bahasa Inggris perpustakaan dikenal dengan istilah *Library* yang diambil dari bahasa Latin, yaitu *liber* atau *libri* yang berarti buku (Saleh & Komalasari, 2014). Perpustakaan mempunyai arti sebagai tempat yang didalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan berbagai informasi, secara tercetak maupun terekam dalam berbagai bentuk seperti buku, majalah, surat kabar (koran), film, kaset, tape recording, video, komputer, dan lain sebagainya. Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I pasal I perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, serta mengelolanya secara khusus untuk memenuhi kebutuhan intelektual penggunanya.

Menurut (Sutarno, 2006) perpustakaan secara umum dan luas dapat didefinisikan sebagai suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisikan berbagai koleksi buku-buku yang telah disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga dapat mudah dicari dan digunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Perpustakaan sendiri biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan pembaca seperti terdapat ruang baca, rak buku dan majalah, meja, kursi, kartu

katalog, serta terdapat sistem pengolahan tertentu, dan ditempatkan karyawan atau petugas yang melaksanakan kegiatan perpustakaan agar dapat berjalan lancar.

Dengan kata lain perpustakaan adalah sebuah gedung yang dapat digunakan untuk menyimpan, mengumpulkan serta memelihara bahan pustaka untuk dapat digunakan pemustaka, dan bukan untuk diperjual belikan. Selain itu perpustakaan bukan lagi sebagai tempat menyimpan dan mencari buku, melainkan saat ini perpustakaan juga menjadi sumber atau tempat pencarian informasi.

Jenis perpustakaan sendiri menurut Basuki (1991) dapat dibagi mejadi tujuh yaitu perpustakaan internasional, perpustakaan nasional, perpustakaan pribadi, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan kemudian perpustakaan umum. Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai “universitas rakyat”, hal ini disebabkan perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai bidang keilmuan, dan akses penggunaannya dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Perpustakaan Umum merupakan bagian dari suatu bentuk “demokrasi informasi” secara bebas, adil, dan merata dalam memberikan akses layanan bagi semua masyarakat untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya (Sutarno, 2006). Seiring dengan berkembangnya zaman perpustakaan umum pada saat ini selain memiliki fungsi sebagai pusat pengetahuan dan informasi bagi masyarakat, perpustakaan umum saat ini juga dapat dijadikan sebagai tempat komunitas berkumpul untuk bertukar informasi atau diskusi mengenai pekerjaan, tugas sekolah, maupun sebagai sarana rekreasi bagi masyarakat sekitar.

Menurut Undang-Undang Perpustakaan R.I No. 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 perpustakaan umum adalah perpustakaan yang disediakan untuk masyarakat luas sebagai sarana belajar sepanjang masa, tanpa membedakan masyarakat sesuai usia, jenis kelamin, adat istiadat, suku bangsa, agama, dan kedudukan sosial-ekonomi suatu masyarakat. Definisi Perpustakaan

Umum yang diterima dalam IFLA General Conference tahun 1985, perpustakaan umum adalah sebuah perpustakaan yang didirikan dan didanai oleh pemerintah daerah atau pusat, dan atau lembaga lain, yang diberi wewenang untuk bertindak, dan tersedia untuk masyarakat yang ingin menggunakan tanpa deskriminasi (Basuki, 2010).

Pada dasarnya perpustakaan umum sangat berperan penting untuk kehidupan kultural masyarakat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya institusi kepustakawanan yang dapat diakses secara umum dan bebas. Perpustakaan umum dalam pelaksanaannya merupakan tanggung jawab dari pemerintah pusat dan daerah. Didalam Perpustakaan itu sendiri harus memuat komponen penting yang didalamnya menyangkut kebudayaan, penyediaan informasi, literasi, dan pendidikan bagi masyarakat. Salah satu fungsi perpustakaan adalah mencerdaskan kehidupan masyarakat, namun pada dasarnya suatu perpustakaan memiliki 5 fungsi utama, yaitu 1. Fungsi edukatif, yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar mandiri dan menambah wawasan keilmuan, 2. Fungsi informatif, yaitu perpustakaan berfungsi sebagai pusat sumber informasi yang dibutuhkan, 3. Fungsi penelitian, artinya segala sumber informasi yang ada di perpustakaan dapat digunakan sebagai sumber rujukan dalam penelitian, 4. Fungsi kultural, yaitu perpustakaan berfungsi sebagai wadah untuk melestarikan kebudayaan dengan menyediakan berbagai koleksi mengenai kebudayaan dari masa ke masa, 5. Fungsi rekreasi, yaitu perpustakaan dapat berfungsi sebagai sarana hiburan bagi pengunjung, (Saleh & Komalasari, 2014).

Perpustakaan sendiri dapat dikatakan sebagai barometer kemajuan dari suatu bangsa. Maju atau mundurnya suatu bangsa dapat dilihat dari perpustakaanannya, hal ini karena perpustakaan merupakan salah satu pranata sosial dalam masyarakat. Keberadaan suatu perpustakaan sangat dibutuhkan sekali oleh masyarakat. Perpustakaan merupakan bagian terpenting dari pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam lingkungan pendidikan. Tujuan utama

perpustakaan menurut Mahmood dalam (Saufa, 2023) adalah untuk menyimpan informasi yang ada ke dalam berbagai bentuk media sebagai tempat penelitian dan pusat pembelajaran. Untuk mendukung hal tersebut maka diperlukana suatu manajemen dalam perpustakaan. Manajemen perpustakaan dibentuk dengan tujuan untuk mengelola perpustakaan agar dapat berkembang, salah satu sektor dalam perpustakaan yang perlu dikelola dan dikembangkan dengan baik yaitu layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah salah satu kegiatan yang utama dalam perpustakaan. Melalui pelayanan perpustakaan pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan alat bantu penelusuran yang tersedia. Tujuan utama dari kegiatan pelayanan perpustakaan adalah membantu pemustaka dalam menemukan literatur informasi yang diperlukan sehingga pemustaka dapat dengan mudah memanfaatkan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, (Luthfiyah, 2016). Layanan perpustakaan memiliki prinsip-prinsip yang dijadikan sebagai pedoman diantaranya yaitu: 1. Sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, 2. Berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana, 3. Menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai, (Rochmah, 2016).

Pelayanaan perpustakaan disediakan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan, dengan didukung fasilitas yang menunjang kenyamanan pengguna perpustakaan. Pelayanan menurut Wang dalam (Saufa, 2023) merupakan satu hal paling penting dalam sebuah perpustakaan, karena pemustaka atau pengunjung perpustakaan akan memberikan suatu penilaian mengenai bagus tidaknya sebuah perpustakaan berdasarkan layanan yang diberikan. Memberikan pelayanan yang baik dan maksimal merupakan tugas yang harus dilakukan oleh perpustakaan dan petugas perpustakaan untuk mendukung kualitas kegiatan perpustakaan. Pengertian kualitas sendiri menurut Juran dalam (Ibnu, 2022) adalah kesesuaian untuk setiap penggunaanya. Artinya suatu produk harus sesuai dengan yang dibutuhkan ataupun diharapkan oleh pengguna. Secara simple kualitas didefinisikan sebagai

sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya untuk melakukan perubahan secara terus menerus agar dapat lebih baik. Maka dari itu setiap perpustakaan harus memiliki sistem manajemen yang dapat mengatur atau mengkoordinasi tata pelayanan perpustakaan yang baik. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan tersebut dapat dilakukan secara cepat, benar, tepat waktu, dan menyenangkan. (Nuha, 2014). Oleh karena itu kualitas layanan perpustakaan dapat ditentukan dari apakah harapan dan kebutuhan pemustaka terpenuhi. Kepuasan pemustaka menjadi salah satu tujuan utama dan terpenting pada bidang jasa di perpustakaan dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pemustaka. Kepuasan dihasilkan dari akumulasi pemustaka setelah menggunakan layanan perpustakaan yang ada. Sehingga apabila pemustaka dapat berfikir positif terhadap suatu layanan, maka timbul suatu kepercayaan untuk terus menggunakan layanan tersebut. Mengingat perpustakaan pada saat ini telah dianggap sebagai organisasi yang berorientasi pada layanan yang telah berubah semakin canggih di era informasi dan teknologi yang modern, (Hussain, 2023)

Salah satu perpustakaan umum yang kini sedang berupaya untuk berbenah dan mengupgrade diri dalam hal layanan adalah Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”. Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” adalah perpustakaan yang berada dibawah naungan Pemerintah Daerah Boyolali. Perpustakaan Umum Daerah Boyolali sebagai perpustakaan daerah yang sedang berkembang senantiasa terus melakukan perbaikan, dan pembenahan untuk meningkatkan mutu kualitas perpustakaan agar sesuai ekspektasi dan harapan masyarakat. Perpustakaan umum dapat dikatakan baik dan berhasil apabila perpustakaan itu sendiri dapat digunakan dan dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pembangunan gedung baru perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” yang dibuka dan diresmikan untuk pengunjung pada tanggal 15 Maret tahun 2022. Gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” dibangun ditengah-tengah Kota Boyolali yang berdiri persis disamping gedung perpustakaan

lama yaitu di jalan Pandanarang, samping patung kuda Arjuna Wijaya atau dapat disebut juga sebagai Simpang Siaga Boyolali.

Dengan dibangunnya gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali diharapkan dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan dan memenuhi harapan pengguna perpustakaan dari pada gedung lama yang masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal pelayanan dan fasilitasnya. Bangunan pada gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” terdiri dari empat lantai yang luas dan memiliki fungsi dan kegunaannya sendiri, serta memiliki letak yang strategis tentunya hal tersebut memiliki daya tarik bagi pemustaka untuk berkunjung. Selain itu pada gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” juga memiliki beberapa layanan dan fasilitas anyar yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka seperti ruang difabel, ruang diskusi, ruang komputer tersendiri, ruang baca yang lebih luas dan longgar, tempat parkir pengunjung yang luas dan aman, toilet yang memadai, mushola yang dapat digunakan dengan nyaman, serta tersedia lift sebagai transportasi pengunjung perpustakaan. Keadaan perpustakaan sekarang berbeda dengan keadaan di gedung perpustakaan lama. Dimana pada gedung perpustakaan lama masih terdapat kekurangan seperti tempat yang kurang strategis, kemudian bangunan perpustakaan yang terdiri dari dua lantai, ruang referensi yang juga digunakan sebagai ruang rapat petugas perpustakaan, ruang komputer yang masih menyatu dengan ruang baca umum, serta terdapat fasilitas umum seperti toilet dan mushola yang tidak memadai.

Berdasarkan hal tersebut maka perlu untuk dilakukan sebuah analisi pada layanan yang ada di gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”. Apakah layanan yang ada dapat lebih baik dari sebelumnya, dan dapat memenuhi harapan atau persepsi pengunjung atau yang terjadi pada sekarang justru berbanding sebaliknya. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai

kualitas pelayanan dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Di Gedung Baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapat peneliti dari latar belakang diatas adalah bagaimana kualitas layanan perpustakaan di gedung baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” menurut persepsi pengunjung atau pemustaka perpustakaan? Apakah kualitas layanan digedung baru sudah sesuai dengan persepsi pengunjung atau sebaliknya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan yang ada di gedung baru Perpustakaan Umum Boyolali “Remen Maos” berdasarkan persepsi atau pendapat pengunjung perpustakaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis membagi manfaat penelitian ini kedalam dua aspek, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini untuk kedepannya dapat memberikan manfaat atau kontribusi lebih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam dunia perpustakaan yang menyangkut kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menerapkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang didapat selama perkuliahan, dan memberikan gambaran mengenai kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan di perpustakaan.

2. Bagi Perpustakaan Umum Daerah Boyolali, penelitian ini bermaksud memberikan masukan kepada pihak perpustakaan, serta dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan.
3. Bagi pustakawan, memberikan masukan kepada pustakawan untuk lebih memperhatikan layanan perpustakaan sebagai salah satu sarana utama pencarian informasi masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis menyusun sistem penulisan secara sistematika sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan. Pada bagian ini yaitu, membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
2. Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada bagian tinjauan pustaka menerangkan hasil dari penelitian sebelumnya dengan topik yang sama sebagai bahan referensi penelitian. Kemudian landasan teori berisi tentang penjabaran teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang digunakan selama penulisan skripsi.
3. Bab III Metode Penelitian. Pada bagian ini berisikan penjelasan mengenai jenis metode penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan data, instrument penelitian, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data
4. Bab IV Hasil dan Pembahasan. Pada bagian ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari lokasi penelitian, dan hasil penelitian yang telah dilakukan.
5. Bab V Penutup. Pada bagian ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Layanan Di Gedung Baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” secara keseluruhan dari sub variabel maka diperoleh nilai sebesar 3,42. Hasil tersebut berada dalam rentan skala interval 3,26-4,00. Sehingga dari hasil perolehan tersebut pada Analisi Kualitas Layanan Di Gedung Baru Perpustakaan Umum Daerah Boyolali “Remen Maos” dapat dikategorikan sangat baik. Meski tergolong dalam kategori sangat baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki pada beberapa aspek seperti pada layanan OPAC, audiovisual, referensi dan sumber rujukan, BI Corner, ruang khusus difabel, petugas perpustakaan yang selalu tersenyum ketika memberikan pelayanan, serta petugas perpustakaan dapat memahami keinginan pengunjung dalam mendapatkan informasi. Kemudian nilai dari sub variabel *tangible* (bukti fisik) diperoleh nilai sebesar 3,48 yang menunjukkan sangat baik. Nilai dari sub variabel *realibility* (kehandalan) diperoleh nilai sebesar 3,43 yang menunjukkan sangat baik. Nilai dari sub variabel *responsibility* (daya tanggap) diperoleh nilai sebesar 3,38 yang menunjukkan sangat baik. Nilai dari sub variabel *assurance* (jaminan) diperoleh nilai sebesar 3,46 yang menunjukkan sangat bagus. Dan terakhir nilai dari sub variabel *emphaty* (empati) diperoleh nilai sebesar 3,33 yang menunjukkan sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sub variabel *emphaty* (empati) mendapatkan perolehan nilai paling rendah dari sub variabel lainnya. Nilai sub variabel *emphaty* (empati) mendapatkan nilai total hitung sebesar 3,33. Maka saran yang dapat peneiliti berikan kepada Perpustakaan Umum Daerah Boyolai “Remen Maos”

hususnya terhadap petugas perpustakaan yaitu untuk lebih meningkatkan lagi empati dalam melayani pengunjung perpustakaan. Diharapkan petugas perpustakaan lebih dapat bersikap ramah, murah senyum, sabar, dapat memahami dan memberikan informasi kepada pengunjung perpustakaan dengan lebih baik lagi. Hal tersebut sangat penting untuk dilakukan perbaikan agar sesuai dengan motto perpustakaan yang dijunjung yaitu “Melayani Dengan Cepat, Tepat, Ramah, Dan Menyenangkan”.

Selain itu pada beberapa butir soal pernyataan dari sub variabel *tangible* (bukti fisik) terdapat beberapa nilai yang rendah ataupun menurut peneliti kualitas yang diberikan kurang optimal yaitu diantaranya pada layanan OPAC, audiovisual, referensi dan sumber rujukan, BI Corner, dan ruang khusus difabel. Peneliti berharap bahwa Perpustakaan Umum Daerah Boyolai “Remen Maos” dapat lebih mengoptimalkan layanan tersebut untuk kedepannya. Seperti menyediakan OPAC lebih dari satu, ruang audiovisual dapat digunakan dan dibuka untuk umum, ruang referensi dan sumber rujukan memiliki penataan yang strategis sehingga pengunjung dapat mengetahui ruang referensi dan sumber rujukan, memperkenalkan layanan BI Corner kepada pengunjung agar pengunjung dapat mengetahui dan memanfaatkan BI Corner yang sesungguhnya, kemudian terakhir untuk dapat menambahkan jumlah koleksi braille yang ada di ruang difabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta*.
- Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka.
- Basuki, S. (2010). *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (1st ed.). Universitas Terbuka.
- Basuki, S. (2018). *Kamus Ilmu Perpustakaan Dan Sains Informasi*. CV. Sagung Seto.
- Ibnu. (2022). *Pengertian Kualitas dan Unsur-Unsurnya Dalam Manajemen*.
<https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kualitas/>
- Khairunisa, Z. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pandiva Buku.
- Lasa. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.
- Lasa Hs. (2014). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.
- Luthfiyah, F. (2016). *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*.
<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676/608>
- Mahmood, K., Rehman, S. U., & Ashiq, M. (2023). *The users' expectation of library service quality in the college libraries of Pakistan: A LibQUAL study*. 24.
<https://doi.org/10.1108/PMM-02-2020-0009>
- Meiryani. (n.d.). *Memahami Composite Reliability Dalam Penelitian Ilmiah*.
<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-composite-reliability-dalam-penelitian-ilmiah/>
- Neoleka, A. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*. Remaja Rosdakarya.
- Nuha, U. (2014). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual*. 2.
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/1190/1083>
- Purwono, & Suharmini, S. (2012). *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia* (2nd ed.). Universitas Terbuka.
- Rahayu, L., & Kiemas, A. (2011). *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka* (2nd ed.). Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih Fransisca. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL*. Graha Ilmu.
- Rochmah, E. A. (2016). *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*. <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/taalum/article/view/380/312>
- Saleh, A. R., & Komalasari, R. (2014). *Pengertian Perpustakaan dan Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan*. <http://repository.ut.ac.id/4138/1/PUST2229-M1.pdf>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Pertama). Graha Ilmu.
- Saufa, A. F. (2023). *Quantitative representation of school library service quality in Yogyakarta: Evaluation using Libqual+Tm method*.
<https://doi.org/10.1108/LM-04-2023-0027>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutarno. (2006). *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Sagung Seto.
- Sutarno. (2006). *Perpustakaan Dan Masyarakat* (Revisi). Sagung Seto.
- Taniredja, T. (2014). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2016). *Service Quality Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.

- Yuliana, L., & Khusnullaili, F. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Kota Selatan Yogyakarta Dengan Model Servqual*.
<https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/almaktabah/article/view/3530>
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan* (1st ed.). Prenadamedia Group.

