

# Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Perpustakaan UMS

Ryan Agung Pangestu | Anton Agus Setyawan

Pangestu, R. A., & Setyawan, A. A. (2024). Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Perpustakaan UMS. *Wacana Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 23(1), 101-108

1. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

**Correspondence addressed to:**  
Ryan Agung Pangestu,  
Universitas Muhammadiyah Surakarta,  
Indonesia  
Email address:  
B100190579@student.ums.ac.id

**Abstract.** *This research aims to evaluate the impact or effects of effect of Service, information control, and the Library as a Place on the satisfaction and loyalty of library users. The samples in this test were active students and users who utilized library services at the Muhammadiyah University of Surakarta. Sampling was done using a purposive sampling technique to obtain a total of 150 respondents. The data management is carried out using the SmartPLS 3.0 statistical calculation tool and it can be stated that the effect of Service, Information Control, and Library as Place has a significant effect and has a positive impact on user satisfaction and loyalty so the hypothesis can be accepted.*

**Keywords:** *LibQual+TM method service quality; user satisfaction; user loyalty.*

## Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang menyediakan berbagai sumber informasi dan pengetahuan. Perpustakaan berguna bagi masyarakat dalam sarana dan sumber belajar dalam memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan kecerdasan. Pada lingkungan Perguruan Tinggi, perpustakaan menjadi tempat yang ideal dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi serta penunjang penelitian bagi para mahasiswa. Perpustakaan merupakan salah satu aspek unit pelaksana yang berperan penting dalam mendukung kegiatan Tri Darma Perguruan tinggi yang mampu dalam mengembangkan pembangunan akademik dan nasional yang melibatkan berbagai individu dalam bentuk pengetahuan dan sumber informasi.

Perpustakaan dipandang penting karena membantu penciptaan informasi dan pengetahuan, serta membantu pengajaran dan penelitian (Choshaly & Mirabolghasemi, 2019; Kiran, 2010) juga menegaskan bahwa perpustakaan adalah jantung komunitas belajar, karena perpustakaan memungkinkan kemajuan pengetahuan melalui penelitian. Secara khusus, (Case, 2008) menyatakan bahwa perpustakaan selalu terlibat dalam penciptaan pengetahuan baru dengan mengumpulkan informasi masa lalu, mengorganisir, dan membuatnya dapat diakses oleh pengguna. Oleh karena itu, (Rasul & Singh, 2010) menyatakan bahwa perpustakaan akademik di universitas dianggap pintu gerbang informasi dengan menyediakan tidak hanya buku dan ruang, tetapi juga layanan penting, seperti bibliografi, layanan referensi, dan kelas literasi informasi untuk meningkatkan kegiatan penelitian. Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi bagi penggunaannya (mahasiswa, peneliti, dan akademisi) sehingga menjadikannya sangat penting dalam mendorong pembangunan akademik dan nasional.

Perpustakaan sangat penting dalam penciptaan dan pengembangan pengetahuan. Pada saat yang sama, nampaknya terdapat beberapa tren terkini yang memberikan tantangan terhadap



This article published by Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

penggunaan layanan perpustakaan. Perpustakaan saat ini dihadapkan pada tantangan, seperti pengguna yang beralih ke pilihan lain, seperti toko buku besar, *platform e-learning*, produk multimedia penyedia informasi *online*, penyedia layanan pengiriman dokumen, dan sumber informasi kompetitif lainnya (Kassim, 2017). Para peneliti sekarang memiliki kemampuan untuk mendapatkan informasi secara *online* tanpa biaya atau biaya rendah (Rasul & Singh, 2010).

(Kiran, 2010) menambahkan bahwa penilaian atas sebuah kualitas pelayanan pada perpustakaan yang berada di universitas juga perlu diberikan penekanan terhadap pemberian layanan informasi virtual sehingga dapat menciptakan kebutuhan baru. Dukungan lainnya diberikan (Adeniran, 2011) bahwa kepuasan atas pemberian informasi secara virtual tersebut perlu dilakukan oleh perpustakaan akademik agar dapat mendorong peningkatan basis penggunaannya sehingga dapat bertahan dari penerapan revolusi atas perilaku digital yang sedang terjadi yang dapat memberikan pengaruh atas proses dan pembagian informasi. Dalam menjamin sebuah kepuasan layanan perpustakaan akademik perlu mengukur tingkatan kualitas layanan yang pernah diberikan juga perlu dilakukan dalam menentukan permasalahan layanan yang perlu ditingkatkan. Pengukuran atas sebuah kualitas tersebut perlu dilakukan dengan metode tradisional seperti dengan jumlah pengguna dengan jumlah manfaat (Nitecki, 1996)

Model LibQual+TM dikata mampu dalam menentukan pengukuran atas sebuah kualitas pelayanan yang berada dalam perpustakaan akademi. Dinilai tepat karena model ini adalah hasil perancangan atas sebuah pengukuran sistematis pustaka akademik (Thompson et al, 2020). LibQual+TM adalah sebuah metode ukur atas sebuah kualitas layanan melalui digital dengan dilakukan pemetaan, pemahaman, dan pengumpulan atas sebuah pendapat pengguna. Metode yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL) yang dikerjakan bersama Texas A&M University merupakan metode yang pernah dikenalkan pada awal abad 20 dengan tiga dimensi meliputi *Affect of Service*, *Library as Palace* dan *Information Control*.

(Ladhari & Morales, 2008) menjelaskan bahwa fokus para peneliti ini pada pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan sejalan dengan Asosiasi Perpustakaan Riset untuk mengembangkan ukuran standar kualitas perpustakaan-Model LibQual. Oleh karena itu, fokusnya adalah pada penggunaan model untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Namun hubungan antara kualitas layanan dan hasil pemasaran lainnya seperti kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna juga telah dikemukakan oleh para peneliti (Lee et al, 2019; Ali, et al, 2016).

## Tinjauan Pustaka

### Metode LibQual+TM

Model LibQual+TM dikata mampu dalam menentukan pengukuran atas sebuah kualitas pelayanan yang berada dalam perpustakaan akademi. Dinilai tepat karena model ini adalah hasil perancangan atas sebuah pengukuran sistematis pustaka akademik (Thompson et al, 2020). LibQual+TM adalah sebuah metode ukur atas sebuah kualitas layanan melalui digital dengan dilakukan pemetaan, pemahaman, dan pengumpulan atas sebuah pendapat pengguna. Ladhari dan (Morales, 2008) menjelaskan bahwa fokus para peneliti ini pada pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan sejalan dengan Asosiasi Perpustakaan Riset untuk mengembangkan ukuran standar kualitas perpustakaan-Model LibQual. Oleh karena itu, fokusnya adalah pada penggunaan model untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Namun hubungan antara kualitas layanan dan hasil pemasaran lainnya seperti kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna juga telah dikemukakan oleh para peneliti (Lee et al, 2019; Ali, et al, 2016) bahwa metode ini terbagi atas tiga dimensi meliputi *Affect of Service*, *Library as Palace* dan *Information Control*.

Pendekatan ini akan meningkatkan pengetahuan tentang apakah kualitas pelayanan perpustakaan mempengaruhi kepuasan pengguna dan bagaimana kepuasan pengguna mempengaruhi loyalitas pengguna dalam konteks perpustakaan.

## Kualitas Pelayanan

Kualitas diartikan dengan karakteristik dan ciri atas sebuah produk dan jasa yang didukung dengan kemampuan dalam pemenuhan kepuasan atas sebuah kebutuhan. Pelayanan dalam sebuah perputakaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam mendorong pengguna perpustakaan agar dapat menggunakan serta merasakan sebuah manfaat yang berada di perpustakaan (Chaniago & Khare, 2021). Kualitas pelayanan tercipta atas sebuah opini seorang pelanggan atas terciptanya sebuah perbedaan antar layanan yang sudah diberikan dengan layanan yang diekspetasikan. Layanan perpustakaan didasarkan pada tujuan, yaitu atas untuk siapa layanan tersebut diberikan, atas dasar apa layanan tersebut dibagikan, atas dasar lingkungan dan pendekatan seperti apa yang dilakukan dalam proses sebuah pelayanan tersebut (Nisa, 2020). Menurut (Ain & Susila, 2021) peningkatan kualitas pelayanan dapat diberikan dengan dilakukannya kontak langsung atas perilaku pelanggan. Kontak langsung ini dirasa efektif karena dapat langsung memberikan pemenuhan atas kebutuhan pelanggannya sesuai dengan kualitas yang diharapkan. Bentuk pemberian pelayanan tersebut juga disebut sebagai pemberian layanan keunggulan karena pelanggan langsung dapat dimonitoring atas kebutuhannya.

## Kepuasan Pelanggan

*The expectancy of disconfirmation* model adalah bentuk teori yang menjelaskan sebuah kepuasan pelanggan, dijelaskan bahwa kepuasan didapatkan atas perbandingan yang terjadi dalam bentuk harapan sebelum dan sesudah proses berlangsung. (Kotler, 2010) memberikan pendapatnya bahwa kepuasan pelanggan adalah proses ketika sebuah pelanggan mendapatkan hal yang setimpa dengan harapan yang diajukan. Perbandingan tersebut dilakukan dengan melihat kinerja yang diberikan dengan kinerja yang diharapkan dimana bila perilaku yang mereka dapatkan adalah dibawah harapan maka pelanggan dapat dikatakan tidak merasa puas sebaliknya bila yang diajukan adalah hal yang sesuai dengan perilaku yang diharapkan, maka pengguna cenderung merasa puas. Menurut (Twum et al., 2022a) kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai pemenuhan harapan atas keinginan pelanggan. Hal ini juga dijelaskan oleh (Arifah et al., 2015) bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang, puas dan lega atas terjadi pemenuhan harapan.

## Loyalitas Pelanggan

Loyalitas dalam aspek perpustakaan adalah ketika dia memutuskan untuk datang kembali agar dapat menikmati kebutuhan layanan yang pernah diberikan (Srimulyo & Mardiyah, 2020). Menurut (Griffin, 2005) Loyalitas didefinisikan sebagai proses di mana seseorang mengembangkan sikap dan pola perilaku terhadap pembelian serta penggunaan produk, yang cenderung dipengaruhi atas pengalaman yang didapatkan sebelumnya. Hal ini juga dijelaskan oleh (Fikri et al., 2016) bahwa Loyalitas adalah sikap dan perilaku pelanggan yang mencerminkan pembelian berulang dari suatu produk atau layanan, serta menunjukkan komitmen yang kuat terhadap merek atau perusahaan tersebut. Pengukuran loyalitas konsumen dilihat melalui ukuran kepuasan atau ketidakpuasan terhadap sebuah proses, konsumen akan kembali mengunjungi suatu tempat bila yang ia rasakan adalah kepuasan serta bangga sebaliknya konsumen akan tidak mengunjungi sebuah tempat bila yang ia rasakan adalah ketidakpuasan. Selain memastikan perasaan puas akan suatu hal, pastikan pula pelanggan memberikan pendapatnya tentang suatu hal agar dapat mendorong pelanggan lainnya (Widyo Kristantyo, 2021). Loyalitas pelanggan sangat penting bagi organisasi jasa karena mereka mendedikasikan upaya mereka untuk membangun dan memperkuat hubungan dengan pelanggan serta dianggap sebagai hasil pemasaran yang penting dalam pendidikan.

## Hipotesis Penelitian

Pengaruh *Affect of Service* terhadap Kepuasan Pelanggan

Ketika pengguna perpustakaan memiliki pengalaman positif berupa *empathy, responsiveness,*

*assurance* dan *reliability* oleh petugas perpustakaan, mereka akan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan akan cenderung lebih puas untuk dapat kembali lagi kedepannya. Disebutkan melalui penelitian (Nisa. 2020; Lbn. Raja *et al*, 2023; Zhong & Moon, 2020) bahwa *Affect of Services* berpengaruh signifikan terhadap perasaan puas pengguna perpustakaan.

H1 : *Affect of Service* memberikan pengaruh yang signifikan pada Kepuasan Pengguna

Pengaruh *Information Control* terhadap Kepuasan Pelanggan

Petugas pustaka harus dipastikan memberikan pengalaman positif seperti kenyamanan, kemudahan navigasi, garis waktu, peralatan, dan kemandirian, karena bila ditemukan ada tindakan tersebut maka pelanggan akan merasa nyaman dan puas atas sebuah kemudahan informasi yang ia dapatkan. Dalam (Adin, 2014; Twum *et al*, 2022; Widaryono, 2017) Kepuasan Pelanggan perpustakaan dipengaruhi atas adanya *information control* yang diberikan oleh petugas pustaka.

H2: *Information Control* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh *Library as Place* terhadap Kepuasan Pelanggan

Ketika pengguna merasa nyaman terhadap fasilitas yang memadai berupa benda-benda yang mendukung aktifitas belajar serta perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan lingkungan kondusif bagi para pemustaka, mereka akan merasa puas akan perlindungan yang tersedia serta yakin untuk menggunakan perpustakaan. Kepuasan Pelanggan perpustakaan dipengaruhi atas adanya perasaan *library as place* (Gómez-Cruz *et al*, 2020; Wahyuningsih & Junandi, 2023). Namun berbeda dengan hasil yang ditemukan (Twum *et al*, 2022) bahwa perasaan yang timbul akibat *library as place* tidak memberikan perasaan puas terhadap pelanggan

H3: *Library as Place* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna

Kepuasan merupakan hasil dari suatu pelayanan yang sangat baik yaitu hubungan yang positif antara layanan perpustakaan dengan pengguna perpustakaan. Kepuasan akan cenderung lebih tinggi karena harapan yang sesuai dan kebutuhan yang terpenuhi membuat para pengguna tidak ragu untuk terus menggunakan perpustakaan. Maka ketika pengguna perpustakaan merasa puas akan menimbulkan loyalitas pengguna perpustakaan. Loyalitas pengguna perpustakaan dipengaruhi atas adanya perasaan puas (Pemustaka *et al*, 2021; Twum *et al*, 2022; Widyo Kristantyo, 2021)

H4: Kepuasan Pengguna memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pengguna

## Metode

Pengumpulan data dipilih dengan menggunakan data primer yang menggunakan penyebaran hak angket atau kuesioner kemudian dibagikan secara online kepada pengguna pustaka. Dengan penyebaran sampel dipilih dengan menggunakan Teknik *purposive sampling* melalui mempertimbangkan unsur inklusi dan eksklusi meliputi jenis kelamin, semester, dan fakultas. Populasi dipilih berdasarkan beberapa kategori seperti mahasiswa universitas muhammadiyah surakarta yang sedang aktif dan pengguna *library* yang memanfaatkan layanan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta saat penelitian dilakukan.

Proses pengisian kuesioner kemudian diberikan kepada sampel yang mewakili sebuah populasi, sampel tersebut ditentukan meliputi mahasiswa dan pengguna perpustakaan yang kemudian jawaban tersebut diwakilkan atas penilaian yang menggunakan skala likert dengan aspek penilaian skala 1-5 (Sugiyono, 2020). Dalam opsi jawaban, subjek harus memilih antar banyak items yang disajikan sehingga memperoleh data yang terkumpul sejumlah 150 sampel dari

beberapa responden yang selanjutnya akan diproses menggunakan SmartPLS 3 untuk kemudian dianalisa menggunakan analisis partial least square.

## Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian uji kelayakan instrumen dilakukan dengan uji coba. Hasil *tryout* yang dihasilkan memakai pengujian validitas dan reliabelitas. Uji validitas didapatkan dari hasil koreksi item dan nilai kolerasinya sedangkan pada uji realibilitas dilihat dari koefisien alpha Cronbach. Selanjutnya uji regresi linear sederhana guna mengetahui hasil akhir atau *output* dari penelitian.

### Uji Olah Hasil Data

**Tabel 1.** Outer Loading

| Indikator | Nilai |
|-----------|-------|
| X1.1      | 0,730 |
| X1.2      | 0,748 |
| X1.3      | 0,766 |
| X1.4      | 0,789 |
| X1.5      | 0,733 |
| X2.1      | 0,744 |
| X2.2      | 0,716 |
| X2.3      | 0,722 |
| X2.4      | 0,733 |
| X2.5      | 0,792 |
| X3.1      | 0,724 |
| X3.2      | 0,763 |
| X3.3      | 0,752 |
| X3.4      | 0,730 |
| X3.5      | 0,776 |
| Y1.1      | 0,927 |
| Y1.2      | 0,917 |
| Z1.1      | 0,875 |
| Z1.2      | 0,896 |
| Z1.3      | 0,860 |

Sumber: Data primer diolah 2024

Indikator dikatakan layak bila nilai korelasi lebih besar dari 0.7 dari tabel yang disajikan. Temuan ini dinyatakan bahwa setiap indikator yang diujikan adalah yang memiliki lebih besar dari 0.7, atau dikatakan setiap indikator yang diujikan dianggap valid dan layak untuk analisa lebih dalam.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 2** Uji Reliabilitas

|                     | Cronbach's Alpha |
|---------------------|------------------|
| Affect of Service   | 0,810            |
| Information Control | 0,805            |
| Library as Place    | 0,796            |
| Loyalty             | 0,824            |
| Satisfaction        | 0,850            |

Sumber: Data primer diolah 2024

Dari informasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa nilai perolehan dari setiap variabel memiliki muatan lebih dari 0.7. Nilai *Cronbach alpha* adalah sebagai berikut: *Affect of Service* sejumlah 0.810, *Information Control* sejumlah 0.805, *Library as Place* sejumlah 0.912, *Loyalty* sejumlah 0.824, dan *Satisfaction* sejumlah 0.850. Melalui sajian data tersebut dikatakan bahwa setiap variabel yang diujikan dianggap reliabel.

## Uji Hipotesis

Tabel 3 Uji Hipotesis

|                                     | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|-------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| Affect of Service -> Satisfaction   | 0,167               | 0,159           | 0,072                      | 2,316                    | 0,010    |
| Information Control -> Satisfaction | 0,466               | 0,470           | 0,073                      | 6,374                    | 0,000    |
| Library as Place -> Satisfaction    | 0,228               | 0,234           | 0,071                      | 3,217                    | 0,001    |
| Satisfaction -> Loyalty             | 0,754               | 0,753           | 0,038                      | 19,791                   | 0,000    |

Sumber: Data Primer diolah 2024

Pengukuran atas sebuah hipotesis adalah proses yang dilakukan untuk menguji sebuah pertanyaan yang ditampilkan secara nilai statistik. Pengukuran hipoteses dapat diupayakan dengan memeriksa nilai t-statistik dan nilai *p-values*. Hipotesis ini dapat diterima jika nilai *p-values* kurang dari 0.05.

*Affect of Service* terhadap *Satisfaction* dimuat bahwa nilai *t-statistic* > t-tabel yaitu  $2.316 > 1.96$  dan *p-value* sebesar  $0.010 < 0.05$ . sehingga dinyatakan bahwa *Affect of Service* berpengaruh signifikan terhadap sebuah *Satisfaction*. Oleh karena itu hipotesis ke-1 yang menyatakan bahwa *Affect of Service* berpengaruh signifikan pada Kepuasan diterima.

Ketika pengguna perpustakaan memiliki pengalaman positif oleh pelayanan petugas perpustakaan, mereka akan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan cenderung akan lebih puas untuk dapat kembali lagi kedepannya. Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian sebelumnya. (Nisa, 2020) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari *Affect of Service* pada kepuasan.

Berdasarkan hasil analisis, *Information Control* terhadap *Satisfaction* dimuat bahwa nilai *t-statistic* > t-tabel, yaitu  $6.374 > 1.96$ , dan nilai *p-values* sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Information Control* berpengaruh signifikan terhadap sebuah kepuasan. Sehingga dinyatakan bahwa bentuk hipotesis ke-2 *Information Control* berpengaruh signifikan terhadap sebuah kepuasan pengguna dapat diterima.

Perasaan nyaman dan puas terhadap akses informasi yang mudah dan efektif. Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian sebelumnya, menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari *Information Control* pada kepuasan (Adin, 2014).

*Library as Place* terhadap *Satisfaction* dimuat bahwa nilai *t-statistic* > t-tabel, yaitu  $3.217 > 1.96$  dan *p-value* sebesar  $0.001 < 0.05$ . sehingga dinyatakan bahwa *Library as Place* berpengaruh signifikan terhadap sebuah *Satisfaction*. Oleh karena itu hipotesis ke-3 yang menyatakan bahwa *Library as Place* berpengaruh signifikan pada Kepuasan diterima.

Ketika pengguna perpustakaan merasa nyaman terhadap fasilitas yang memadai dan mendukung aktifitas belajar serta sebagai tempat lingkungan yang kondusif bagi para pemustaka akan merasa puas. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya ditunjukkan adanya pengaruh

signifikan dari *Library as Place* pada kepuasan (Wahyuningsih & Junandi, 2023).

Satisfaction (Kepuasan) terhadap Loyalitas dimuat bahwa nilai *t-statistic* > t-tabel, yaitu  $19.791 > 1.96$  dan *p-values* sebesar  $0.00 < 0.05$  sehingga dinyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap sebuah loyalitas. Dengan demikian, hipotesis ke-4 yang menyatakan bahwa *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pengguna dapat diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan akan cenderung lebih tinggi karena harapan yang sesuai dan kebutuhan yang terpenuhi membuat para pengguna tidak ragu untuk terus menggunakan perpustakaan sehingga menimbulkan loyalitas pengguna perpustakaan. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya ditunjukkan adanya kepuasan berpengaruh signifikan pada loyalitas pengguna perpustakaan (Widyo Kristantyo, 2021).

## Simpulan

Melalui hasil yang ditemukan pada nilai signifikan diperoleh nilai yang kurang dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa setiap variabel yang diujikan pada penelitian dinyatakan bahwa *Affect of Service, information control* dan *Library as Place* dapat memberikan dampak atau efek terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu sarana dalam hal menunjang akademik dengan segala sumber daya informasi yang maksimal, karena itu staf perpustakaan bisa memberikan lebih banyak perhatian terhadap masukan dari pengguna dan terus meningkatkan mutu layanan, sehingga dapat mencapai kepuasan dan loyalitas pengguna perpustakaan yang lebih baik.

## Daftar Pustaka

- Adin, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL+® Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. *Libri-Net*, 2(2), 1–17.
- Ain, A. N., & Susila, L. N. (2021). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Loyalty Electronic Money In Sukoharjo With Satisfaction and Trust As Intervening Variables. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 46–55.
- Arifah, F. N., Rosidi, A., & Fatta, H. Al. (2015). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Creative Information Technology Journal*, 1(1), 46. <https://doi.org/10.24076/citec.2013v1i1.9>
- Chaniago, H., & Khare. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk , dan Harga pada Loyalitas Konsumen Nano Store Analysis of Service Quality , Products Quality , and The Price on Nano Store Consumers ' Loy ... Available at <https://ijabo.a3i.or.id> Analisis Kualitas Pelayanan. *International Journal Administration Business & Organization*, 1(February), 59–69.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102230>
- Inawati, Y., Fitria, D., Kesuma, M., Pradani, Y. S., Mustofa, M. T. L., & Umar. A. U. A. A. (2021). Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.53625/juremi.v1i1.64>
- Lbn. Raja\*, E. A., Maharani, M., & Raja, J. G. Lbn. (2023). The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction. *Rinayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(2), 494–499. <https://doi.org/10.24815/jr.v6i2.30545>
- Nisa, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Jember*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Srimulyo, K., & Mardiyah, A. (2020). Pengaruh Emotional branding Terhadap Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty) di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 10(2), 66. <https://doi.org/10.20473/jpua.v10i2.2020.66-82>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Re&D (2nd ed.)*. Bandung: Alfabeta.

- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022a). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022b). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022c). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Wahyuningsih, Y. H., & Junandi, S. (2023). Determinan Kepuasan Pemustaka Digital Library Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 32(1), 1–9. Retrieved from <https://epublikasi.pertanian.go.id/berkala/jpp/article/view/3510>
- Widaryono, W. (2017). Kualitas Layanan Perpustakaan Smk-Pp Negeri Kupang Dalam Perspektif Libqual+Tm. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 25(2), 55. <https://doi.org/10.21082/jpp.v25n2.2016.p55-62>
- Widyo Kristantyo, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Bulletin of Management and Business*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What drives customer satisfaction, loyalty, and happiness in fast-food restaurants in china? Perceived price, service quality, food quality, physical environment quality, and the moderating role of gender. *Foods*, 9(4). <https://doi.org/10.3390/foods9040460>