



Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa- Siswi Di SMPN 1 Ulu Musi

The Influence Of Library Service Quality On Students' Satisfaction At SMPN 1 Ulu Musi

Kitrang Anugrahheni ¹⁾; Ida Anggriani ²⁾; Yun Fitriano ³⁾
^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu
Email: ¹⁾ kitrang@gmail.com

How to Cite :

Anugrahheni. K., Anggriani. I., Fitriano. Y.(2025). The Influence Of Library Service Quality On Students' Satisfaction At Smpn 1 Ulu Musi. Jurnal Pakar Manajemen. 2(1).

ARTICLE HISTORY

Received [06 Agustus 2025]

Revised [09 September 2025]

Accepted [11 September 2025]

KEYWORDS

Service Quality, Trust, Customer Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan dapat berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Jika kebutuhan pemustaka terpenuhi maka akan menimbulkan kepuasan. Tujuan di lakukan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa-siswi di SMPN 1 Ulu Musi. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *kuantitatif*. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Regresi Linear Sederhana, Kofesien Determinasi, dan uji hipotesis menggunakan uji t dan Uji f. Jumlah sampel yang diteliti 30 Orang siswa-siswi di SMPN 1 Ulu Musi. Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai $Y = 9,414 + 0,497 X$ menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan siswa-siswi yang mana terlihat pada uji regresi linear nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,005 yaitu $0,000 < 0,005$. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R adalah 0,682. Hal ini berarti bahwa nilai Variabel X berpengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 68,2 % sedangkan sisanya 31,8 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Library services are developed through the utilization of library resources to meet the needs of users. The quality of library services can affect user satisfaction. If the needs of users are met, it will create satisfaction. The aim of this research is to find out the influence of service quality and trust on students' satisfaction at Library SMPN 1 Ulu Musi. This type of research uses quantitative research. The analytical method in this research uses Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Analysis, Determination Coefficient, and hypothesis testing using t test and f test. The number of samples studied was 30 students of SMPN 1 Ulu Musi. From the results of linear regression analysis with a value of $Y = 9.414 + 0.497 X$. From the results of calculations using SPSS, the coefficient of determination value of R is 0.682. This means that the value of Variable (X) influences the variable (Y) by 68,2% while the remaining 31,8% is influenced by other variables not examined in this study.

PENDAHULUAN

Layanan perpustakaan menurut undang-undang nomor 43 tahun 2007 bab V pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, sedangkan ayat 4 berbunyi layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan perpustakaan dapat berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Jika kebutuhan pemustaka terpenuhi maka akan menimbulkan kepuasan. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan

bahwa layanan perpustakaan belum berorientasi bagi kebutuhan dan kepentingan pemustaka. Fenomena ini juga terjadi pada Perpustakaan SMPN 1 Ulu Musi yang menyediakan layanan perpustakaan kepada pemustaka yaitu siswa-siswi. Perpustakaan SMPN 1 Ulu Musi merupakan sarana pendukung dalam Pendidikan yang menyediakan akses ke sumber belajar relevan yang membantu siswa memperdalam pemahaman mereka melalui kegiatan membaca, menulis, berpikir kritis, dan meningkatkan keterampilan literasi secara keseluruhan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Perpustakaan SMPN 1 Ulu Musi melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan kepada siswa-siswi. Namun pada kenyataannya pengunjung perpustakaan masih sedikit yang menggunakan layanan di perpustakaan seperti membaca, meminjam buku dan kegiatan lainnya. Hal ini dikarenakan berbagai macam kekurangan salah satunya belum maksimalnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Petugas Perpustakaan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan mempengaruhi kepuasan pemustakanya. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan terhadap kepuasan siswa-siswi agar minat siswa-siswi untuk mengunjungi dan menggunakan fasilitas di perpustakaan meningkat. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa-siswi terhadap layanan perpustakaan. Salah satunya adalah kualitas layanan itu sendiri, yang mencakup aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988). Masing-masing aspek tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi siswa-siswi terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Misalnya, siswa-siswi akan merasa lebih dihargai dan puas apabila petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Namun masih banyak dijumpai kelemahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan SMPN 1 Ulu Musi sehingga belum dapat memenuhi kepuasan siswa-siswi. Petugas Perpustakaan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada siswa-siswi.

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan siswa-siswi yang disampaikan kepada guru atau wali kelas sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja petugas perpustakaan seperti pelayanan masih lamban dan kurang tanggap terkadang siswa-siswi sehingga membuat siswa-siswi kurang puas dan minat untuk mengunjungi perpustakaan menurun. Proses pelayanan yang lama dan lamban juga terjadi karena adanya kekurangan jumlah petugas perpustakaan, hal inilah yang menghambat kinerja dan proses memberikan pelayanan. Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh siswa-siswi yaitu adanya keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Pada saat peminjaman dan pengembalian buku, terkadang petugas kurang ramah dan lamban dalam melayani siswa harus antri karena petugas yang bekerja di perpustakaan hanya ada 2 orang. Pada saat siswa-siswi banyak yang datang berkunjung ke perpustakaan untuk meminjam dan mengembalikan buku akan terjadi antrian yang cukup banyak dan siswa-siswi harus menunggu lama padahal waktu istirahat mereka hanya 15 menit.

Permasalahan yang kedua yaitu adanya ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang diberikan dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan. Waktu pelayanan yang dilakukan Petugas perpustakaan tidak sesuai dan sering cepat tutup dan pulang lebih awal sehingga siswa-siswi yang ingin mengembalikan buku harus kembali besok harinya dan terkadang terjadi terlambat dalam mengembalikan buku dan mendapat sanksi denda buku. Serta berdasarkan data dari daftar buku kunjungan siswa ke perpustakaan di SMPN 1 Ulu Musi ditemukan bahwa siswa-siswi hanya sedikit yang berkunjung ke ruangan perpustakaan karena keterbatasan waktu. Hal ini terlihat dari rata-rata pengunjung hanya 15 atau 20 siswa dalam satu minggu dan siswa yang menjadi anggota perpustakaan hanya sedikit dari keseluruhan jumlah siswa-siswi yaitu 302.

LANDASAN TEORI

Layanan Perpustakaan

Menurut Soejono (1997:2), pengertian layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan. Sedangkan menurut Darmono (2001:166) menyatakan layanan perpustakaan merupakan kegiatan utama yang berhubungan langsung dengan masyarakat di setiap perpustakaan, dan sekaligus barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Pada prinsipnya layanan perpustakaan merupakan layanan jasa, oleh karena itu penting bagi setiap perpustakaan selalu berupaya penuh guna menciptakan kepercayaan, kecepatan hingga memuaskan pemakai perpustakaan.

Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2016:22) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau



mengupayakan usaha- usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Kepuasan

Menurut Philip Kotler (2016) kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu yang menjadikan sesuatu itu memadai. Sedangkan menurut W. Gerungan (1981:34) menyebutkan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Adapun definisi kepuasan menurut Sutardji dan Sri Ismi Maulidya (2006:33) mengemukakan bahwa Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Berdasarkan pernyataan di atas bisa diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah keadaan dimana orang merasa senang, gembira karena keinginannya telah terpenuhi. Kepuasan pemakai ditentukan oleh persepsi pemakai atas jasa yang diberikan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemakai. Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa. Menurut Sopiadin mengemukakan kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2016:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Uji validitas Indikator Penelitian

No	Item Pertanyaan	R- Tabel	R- hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)				
1	X1.1	0,265	0,748	Valid
2	X1.2	0,265	0,673	Valid
3	X1.3	0,265	0,663	Valid
4	X1.4	0,265	0,685	Valid
5	X1.5	0,265	0,639	Valid
6	X1.6	0,265	0,585	Valid
7	X1.7	0,265	0,540	Valid
8	X1.8	0,265	0,659	Valid
9	X1.9	0,265	0,672	Valid
10	X1.10	0,265	0,684	Valid
9	X1.9	0,265	0,672	Valid
10	X1.10	0,265	0,684	Valid
Kepuasan siswa-siswi (Y)				
1	Y1	0,265	0,742	Valid
2	Y2	0,265	0,677	Valid
3	Y3	0,265	0,482	Valid
4	Y4	0,265	0,613	Valid
5	Y5	0,265	0,569	Valid
6	Y6	0,265	0,597	Valid
7	Y7	0,265	0,565	Valid
8	Y8	0,265	0,529	Valid
9	Y9	0,265	0,459	Valid
10	Y10	0,265	0,633	Valid

Berdasarkan tabel di atas bahwa sebanyak 20 item pernyataan yang diajukan kepada siswa-siswi seluruhnya total *pearson correlation* setiap item pernyataan semuanya valid. Dapat kita lihat pada tabel di atas nilai r hitung di atas r tabel yaitu 0,265 (r tabel terlampir). Dalam menentukan r tabel, pertama yang harus dilakukan yaitu menentukan nilai *degree of freedom* (df) memakai rumus ($df = n - 2$). Dari data yang ada bisa diperoleh nilai $df = 30 - 2 = 28$. Sehingga nilai $df = 28$. Kemudian kita harus mencari taraf signifikansi untuk dua sisi/arah sebesar 0,025/0,05. Untuk selanjutnya yaitu mencari nilai tabel r dengan melihat tabel di lampiran yaitu 0,265. Jadi hanya 20 item pernyataan yang memiliki tingkat kevalidan sesuai yang diharapkan pada penelitian ini, yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ seluruhnya valid. Maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Hasil Uji Realibilitas	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,761	0,60	Realibel
2	Kepuasan siswa-siswi	0,746	0,60	Realibel

Sumber : Output SPSS versi 24.0,204

Hasil analisis data uji realibel sebagaimana ditunjukkan pada tabel 6 diketahui bahwa variabel X dan variabel Y pada penelitian lebih besar dari nilai *Alpha Cronbach* yaitu 0,60 yang berarti bahwa seluruh pernyataan penelitian adalah realibel (andal).

Tabel 3. Hasil uji Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.414	2.759		3.412	.001
	Kualitas pelayanan	.497	.083	.566	6.008	.000

Penghitungan regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS 24.0 pada tabel 7 di atas didapatkan disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan siswa-siswi (Y) apabila Nilai koefisien Kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,497 dengan asumsi apabila X mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka kepuasan siswa-siswi (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,497.

Tabel 4. Hasil uji determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.682	.670	3.539

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 8 untuk nilai koefisien determinasi menggunakan model *R Square*. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R adalah 0,682. Hal ini berarti bahwa nilai Variabel X berpengaruh terhadap Variabel Y dengan nilai r square sebesar 68,2 % sedangkan sisanya 31,8 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5. Hasil uji Partial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.414	2.759		3.412	.001
	Kualitas pelayanan	.497	.083	.566	6.008	.000

a. Dependent Variable: kepuasan siswa-siswi



Dari hasil penghitungan Dengan menggunakan SPSS 24.0 dapat dijelaskan bahwa Hasil pengujian untuk variabel Kualitas pelayanan perpustakaan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan siswa- siswi di SMPN 1 Ulu Musi. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa T hitung pada kualitas pelayanan lebih besar dari T tabel yaitu $6,008 > 2,004$ (rumus t tabel terlampir). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan siswa-siswi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dilihat bahwa Kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan siswa- siswi di SMPN 1 Ulu Musi dengan nilai Berdasarkan analisis dengan menggunakan SPSS 24.0. Hasil pengujian analisis regresi sederhana, uji determinasi dan uji hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Determinasi Dan Uji Hipotesis.

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig.	Keterangan
Persamaan : $Y = 9,414 + 0,497 X$					
Kualitas pelayanan	0,497	0,083		0,000	Signifikan
Uji F				0,003	Signifikan
Determinasi (R Square)			0,682		68,2%

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan siswa-siswi di SMPN 1 Ulu Musi.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terdapat pengaruh yang signifikansi terhadap kepuasan siswa-siswi (Y) di SMPN 1 Ulu Musi karena Hasil pengujian untuk variabel Kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$. Hal ini Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan siswa-siswi di SMPN 1 Ulu Musi. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Berdasarkan uji t hitung lebih besar daripada t tabel yaitu $6,008 > 2,004$ (t tabel terlampir).

Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan siswa- siswi di SMPN 1 Ulu Musi. Berdasarkan uji Partial (uji t) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan siswa-siswi, meskipun nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsungnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan siswa-siswi yang ada di SMPN 1 Ulu Musi. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel kualitas pelayanan yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa-siswi. Hal ini disebabkan karena beberapa pelayanan yang diberikan oleh Petugas perpustakaan berdasarkan indikator pelayanan sangat baik dan memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi siswa-siswi yang menggunakan layanan perpustakaan sehingga siswa-siswi berkeinginan untuk merekomendasikan ke teman-temannya agar menjadi anggota perpustakaan dan memiliki minat berkunjung yang tinggi serta mereka merasa aman ketika menitipkan barang di perpustakaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Perpustakaan SMPN 1 Ulu Musi Selatan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dari hasil analisis data menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan siswa- siswi yang mana terlihat pada uji regresi linear nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari $0,005$ yaitu $0,000 < 0,005$. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2015:48) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan siswa-siswi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Kualitas pelayanan perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa-siswi di SMPN 1 Ulu Musi dan dapat meningkatkan minat berkunjung dan menggunkan jasa layanan perpustakaan. Jadi petugas perpustakaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kenyamanan dan meningkatnya minat berkunjung siswa-siswi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara, 2015. Darmono. Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja. Jakarta: Grasindo, 2007.
- Elfrida, Sijabat. 2016. "Efektivitas Website dan Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Perpustakaan Menggunakan Kota Medan." Jurnal Simbolika: Penelitian dan Pembelajaran Ilmu Komunikasi (E-Journal), Vol. 2. No.2.(2016), h. 12.
- Era Nurvia, Anggraini. 2016. "Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)", Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2. No.2. H. 31.
- Fauziyah, Aristy. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Temanggung. Jurnal Perpustakaan.
- Gerungan, W. Psikologi Sosial: Suatu Ringkasan. Jakarta: Ericco, 1981.
- Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, dan Citra Anita Anita Rahmah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan." Jumant 12.2 (2020)
- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implimentasi dan Kontrol. Jakarta: Prenhalindo, 2017. Edisi 13.
- Nurhayati, A., Riyanto, R., & Rif'an, M. (2022). Memaksimalkan peran perpustakaan sebagai sumber belajar di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Ponorogo. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 18(1), 113-127.
- Nuraini, Marliya. "Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Siswa Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan MTs Negeri 2 Kota Semarang." Kependidikan Vol. 1 No.1.(2021).
- Purwani Istiana, Layanan Perpustakaan, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014) Rahmat, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. IJBEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis Indonesia, 1(1), 31-38.
- Resti Dwi Wahyuni WS, Progam studi Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri Viii Sleman Tahun 2018, diakses pada tanggal 4 November 2019.
- Setyaningrum, dan Devia Aryanti. "Analisis Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan Smpn 14 Kota Bengkulu." Kependidikan Vol. 3. Nomor 1 (2019).
- Sopiatin, Popi.2022. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta cv.
- Sulistyo-Basuki. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2022.
- Sutardji dan Maulidyah, Sri Ismi. "Analisa Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian." Jurnal Perpustakaan Pertanian, 2006.
- Pratiwi, C. 2022. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok: Analisis Libqual.
- Widaryono. 2020. Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan (Smk-Pp) Negeri Kupang. Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 23. No.2., h. 64-73