

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DIGITAL *LIBRARY* UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



Oleh:

**MAYA GUSFITA SARI**

**09031181722071**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DIGITAL *LIBRARY* UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Studi di Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

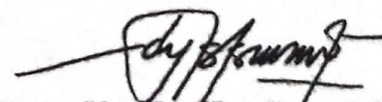
**Maya Gusfita Sari**  
**09031181722071**

**Indralaya, November 2021**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Sistem Informasi**

**Pembimbing,**

  
**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
**NIP.197811172006042001**

  
**Dinna Yunika Hardivanti, M.T**  
**NIP. 198806282019032013**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maya Gusfita Sari  
NIM : 09031181722071  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap Kualitas Layanan  
Digital *Library* Universitas  
Sriwijaya Menggunakan Metode  
LibQual

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 14 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan dalam laporan skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh pihak manapun.



Indralaya, November 2021  
  
Maya Gusfita Sari  
09031181722071

## HALAMAN PERSETUJUAN

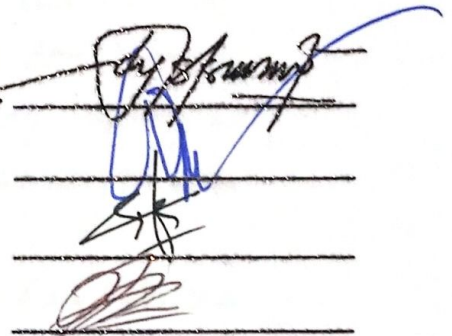
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 25 Oktober 2021

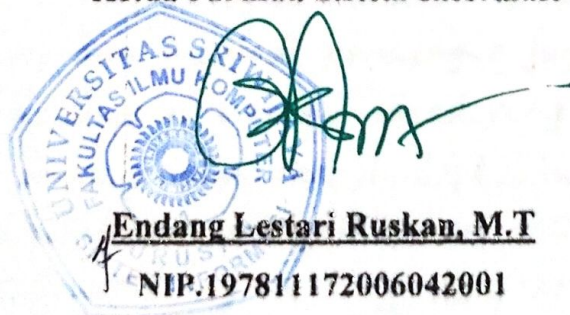
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dinna Yunika Hardiyanti, M.F.
2. Ketua : Jaidan Jauhari, M.T.
3. Penguji I : Ari Wedasmara, M.TI.
4. Penguji II : Pacu Putra, M.CS.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP.197811172006042001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“ Bersyukur atas apapun yang didapat, perbesar usaha dan jalani setiap prosesnya karna Allah tau kamu mampu”*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk :*

- ❖ Allah Azza wa Jalla yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran atas karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan*
- ❖ Untuk stakeholder diri ini yang telah mampu melewati skripsi sampai dengan selesai, Kedua orang tua ku yang sangat aku cintai (Bapak Tupon Nurwanto dan Mamak Ponikem) serta adik-adikku yang aku sayangi (Kenta & Denny) yang selama ini selalu memberikan dukungan dan motivasi serta doa*
- ❖ Sahabat rasa saudara ( Khoirunissa' Firdaus dan Febrisca Tiarani Dewi) sebagai support system ,selalu siap menjadi pendengar tentang semua yang aku keluhkan, terima kasih telah memberikan doa serta motivasi untuk saya dalam menjalani perkuliahan hingga selesai*
- ❖ Abdul Kurniadi, S.Pd, terima kasih untuk selama ini telah menemani dan menjadi pendengar juga nasehat, saran serta pengalaman darimu mendorong diri ini mampu bersikap dewasa dalam menghadapi semuanya*
- ❖ Witha Rhomadona sebagai teman sesama PA sekaligus teman Sepembimbing TA yang selalu memberikan semangat dan motivasi, teman seperjuangan Nurul Ulfa dan Nadya Ayu yang telah terlibat dan memberikan semangat*
- ❖ Adik-adikku, Eva Rahmayanti, Tri Indah dan Ani Noviyanti yang selalu memberikan semangat.*
- ❖ Teman-teman sistem Informasi 2017 dan Almamater yang kebanggakan*

## KATA PENGANTAR

Alhamduillah penulis panjatkan karna berkat rahmat Allah lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu alaihi wassalam, serta keluarga dan para sahabat. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi sistem informasi fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya. Judul yang penulis ajukan yaitu “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Digital *Library* Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode LibQual”.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis juga menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan serta dorongan dari semua pemangku kepentingan tidak mungkin tugas akhir ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer universitas sriwijaya sekaligus Pembimbing akademik penulis.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku ketua jurusan sistem informasi fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya.
4. Ibu dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan masukan, arahan, semangat serta motivasi kepada penulis sehingga dapat terselesaikan penelitian tugas akhir ini.

5. Semua dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu yang semoga dapat diterapkan dan selalu berguna bagi diri sendiri maupun orang lain.
6. UPT perpustakaan Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian.
7. Teman-teman sebagai keluarga baru di perantauan, dan semua teman seperjuangan jurusan sistem informasi 2017.

Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam tugas akhir ini, penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Indralaya, November 2021



Maya Gushta Sari  
NIM 09031181722071

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DIGITAL *LIBRARY* UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL**

Oleh :  
**Maya Gusfita Sari**  
**09031181722071**

**ABSTRAK**

Universitas Sriwijaya menyediakan layanan digital *library* yang dapat diakses melalui <http://digilib.unsri.ac.id>. Dalam penyediaan layanan digital *library* tersebut perpustakaan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk para penggunanya. Namun dengan adanya layanan tersebut, minat mahasiswa masih kurang dalam mengakses aplikasi. Maka dari itu mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna layanan digital *library* perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan serta mengetahui layanan apa saja yang harus dilakukan peningkatan maupun perbaikan. Pada penelitian ini pengukuran kualitas layanan menggunakan metode Libqual yakni metode yang mencakup tiga aspek yaitu *affect of service*, *library as place* dan *information control*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *stratified* random sampling dengan fakultas sebagai kategorinya. Kemudian didapatkan sampel sebanyak 395 responden dari populasi mahasiswa Universitas Sriwijaya. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna digital *library* secara umum, dari dimensi *library as place*, dari dimensi *Affect of Service* dan dari dimensi *Information Control* berdasarkan analisis kesenjangan *Adequacy Gap* (AG). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna cukup puas terhadap layanan digital *library*. Kemudian berdasarkan analisis kesenjangan *Superiority Gap* (SG) menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai baik atau berada pada batas toleransi dan atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan pada dimensi *library as place* ialah pemenuhan pada fitur layanan keluhan pengguna, pemenuhan respon dan ketanggapan admin serta pemenuhan informasi yang *realtime* pada digital *library*.

**Kata kunci** : digital *library*, libqual, kepuasan, kualitas layanan



**STUDENT SATISFACTION ANALYSIS OF THE QUALITY OF  
SRIWIJAYA UNIVERSITY DIGITAL LIBRARY SERVICES USING  
LIBQUAL METHOD**

By :  
**Maya Gusfita Sari**  
**09031181722071**

**ABSTRACT**

The University of Sriwijaya provides digital library services that can be accessed via <http://digilib.unsri.ac.id>. In the provision of these services the library is always trying to provide the best for its users. To find out and analyze the satisfaction of user digital services library needs to be measured by service quality. In this study of service quality measurements using the LibQual method, namely the method that includes 3 aspects, namely Affect of Service, Library as Place and Information Control. The sampling technique used in this study was stratified random sampling then obtained a sample of 395 respondents from the student of Sriwijaya University population. The results of this study, namely the level of digital library user satisfaction in general, from the dimensions of the Library as Place, from the Dimensions of the Affect of Service and from the Dimensions of Information Control Based on the Analysis of the Adequacy Gap (AG) gap indicating that the user is quite satisfied. Then based gap analysis on the superiority gap (SG) shows that service quality is considered good or at the tolerance limit. The attributes that are priority for improvement in the dimensions of the US Place Library are fulfillment on the service complaints service feature, fulfilling the response and responsiveness and fulfillment of realtime information on the digital library.

**Keywords:** Digital Library, Libqual, Satisfaction, Quality Service

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Profil Perpustakaan Unsri.....	5
2.1.1 Sejarah Perpustakaan Unsri .....	5
2.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Unsri .....	6
2.2 Kajian Pustaka.....	6
2.3 Fasilitas Perpustakaan .....	14
2.4 Kualitas Layanan .....	14
2.5 Kepuasan Pemustaka .....	15
2.6 LibQUAL .....	15
2.6.1 Tujuan LibQual.....	16
2.6.2 Pengukuran LibQual .....	16
2.7 SPSS .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Objek Penelitian .....	20
3.2 Jenis Penelitian .....	20

3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.3.1 Jenis Data .....	20
3.3.2 Sumber Data .....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	21
1. Studi Pustaka .....	21
2. Studi Lapangan .....	21
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	22
3.6 Indikator Penelitian .....	24
3.7 Instrumen Penelitian .....	25
3.8 Uji Instrumen Penelitian .....	28
1. Uji Validitas .....	29
2. Uji Reliabilitas .....	29
3.9 Pengolahan Data .....	30
3.10 Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	32
4.2 Hasil Analisis Data .....	35
4.2.1 Uji Instrumen .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	36
4.2.2 Analisis Kepuasan Pengguna .....	37
1. Kepuasan Pengguna Secara Umum .....	37
2. Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Library as Place</i> .....	40
3. Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Affect of Service</i> .....	42
4. Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Information Control</i> .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	9
<b>Tabel 3.1</b> Skala Jawaban Kuisisioner.....	22
<b>Tabel 3.2</b> Indikator Penelitian .....	25
<b>Tabel 3.3</b> Butir Pertanyaan .....	26
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas .....	33
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden berdasarkan tingkat pengaksesan aplikasi ...	34
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas .....	35
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabiitas .....	37
<b>Tabel 4.6</b> Kepuasan Pengguna Secara Umum.....	37
<b>Tabel 4.7</b> Skor Kepuasan per Dimensi .....	38
<b>Tabel 4.8</b> Skor Kepuasan terhadap <i>Library as Place</i> .....	41
<b>Tabel 4.9</b> Skor Kepuasan terhadap <i>Affect of Service</i> .....	43
<b>Tabel 4.10</b> Skor Kepuasan terhadap <i>Information Control</i> .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuisisioner Daring .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Surat Keterangan Tugas Akhir .....	A-6
<b>Lampiran 3</b> Surat Keterangan Perubahan Judul .....	A-7
<b>Lampiran 4</b> Form Perbaikan Komprehensif .....	A-8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi semakin pesat memberikan dampak kemudahan bagi setiap pengguna dalam mengakses dan mendapatkan informasi (Priyadi dkk, 2020). Teknologi menunjang para pengguna untuk merasakan kemudahan dalam mengakses informasi secara digital kapanpun informasi tersebut dibutuhkan.

Universitas Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi dengan reputasi baik dan sudah memiliki akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dari tahun 2016 hingga sekarang. Sebagai perguruan tinggi dengan predikat sangat baik tentunya universitas harus memberikan fasilitas dan melengkapi berbagai penunjang pembelajaran yaitu salah satunya ditinjau dari segi perpustakaan.

Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI nomor 13 Tahun 2017 tentang standar nasional perguruan tinggi, perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis dan karya cetak secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Kedudukan perpustakaan dari perguruan tinggi sangat penting karena perpustakaan merupakan penunjang dalam pelaksanaan pendidikan (Irianti, 2017). Perpustakaan sebagai salah satu fasilitas di perguruan tinggi yang berperan menjadi pusat referensi maka harus memiliki kualitas layanan yang sesuai dengan harapan penggunanya.

Perpustakaan Universitas Sriwijaya saat ini telah menyediakan layanan digital *library*. Digital *library* merupakan kumpulan yang dimuat secara digital berupa

konten dan jasa pelayanan terkait dengan penyimpanan, penemuan, pencarian dan pelestarian ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh perpustakaan guna mempermudah pencarian informasi terkait koleksi (Wicaksana dkk, 2017). Penerapan digital *library* diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengakses informasi secara mudah dan cepat. Layanan digital *library* yang diberikan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya kepada pengguna dapat diakses melalui <http://digilib.unsri.ac.id>. Layanan tersebut antara lain akses *repository online*, layanan bebas pustaka *online*, layanan cek plagiasi *ithenticate* yang telah terotomatisasi oleh sistem. Kemudian layanan e-resource yang meliputi layanan penelusuran melalui OPAC (*Online Public Access Catalog*), *e-journal* dan *online database* dengan menggunakan dukungan *IT*. Namun dengan adanya layanan tersebut masih kurangnya minat mahasiswa untuk terus menggunakan dan mengakses aplikasi juga belum adanya ketersediaan fitur pengaduan keluhan pengguna.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa pengguna berhak memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya dan pemerintah berkewajiban meningkatkan kualitas perpustakaan. Mengingat pentingnya kualitas layanan pada perpustakaan, maka kualitas layanan digital *library* universitas sriwijaya harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Kualitas layanan juga merupakan unsur terpenting dalam terciptanya kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan tolak ukur bagi keberhasilan suatu instansi maupun organisasi yang berfokus kepada kepuasan pelanggan dengan pemberian layanan sehingga layanan yang diterima pengunjung lebih besar daripada yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Keller (2018) analisis kinerja layanan diperlukan untuk meningkatkan berbagai elemen kumpulan jasa dan untuk mengidentifikasi tindakan apa saja yang diperlukan selanjutnya. Maka dari itu analisis tingkat kepuasan pelanggan diperlukan untuk mengetahui persepsi dan harapan dari pelanggannya.

Dalam menganalisis tingkat kualitas layanan digital terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan Universitas Sriwijaya, digunakan metode *Library Quality* (LibQual) yaitu metode yang dikembangkan dari ServQual. Metode LibQual merupakan metode pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan dan memahami mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka (Islami dkk, 2016). dimensi yang digunakan dalam pengukuran digital *library* menggunakan metode ini ada tiga yaitu *affect of service*, *information control* dan *library as place*.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengusulkan penelitian ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Digital *Library* Universitas Sriwijaya dengan menggunakan Metode LibQual.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan digital *library* pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

## **1.3 Tujuan**

Menganalisa dan mengetahui kepuasan pengguna layanan digital *library* yang tersedia pada UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya berdasarkan metode LibQual yang mencakup tiga aspek, yaitu *Affect of Service*, *Control Information* dan *Library*



*As Place* untuk mengetahui layanan yang harus dilakukan peningkatan maupun perbaikan.

#### **1.4 Manfaat**

Penulis berharap hasil kajian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terkait dengan tersediannya layanan digital *library* dan dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan peningkatan maupun perbaikan di masa yang akan datang.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yakni :

1. Objek penelitian adalah layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna digital *library* Universitas Sriwijaya.
3. Data yang digunakan hanya data yang berkaitan dengan kepuasan pengguna digital *library* Universitas Sriwijaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assosiation of Research Libraries. (2020). Libqual+, *library service quality*. Diakses di ([www.libqual.org](http://www.libqual.org))
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management Concepts And Technologies*. Second Edition. Elviesier Ltd.
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., & Adawiyah, A. (2020, Agustus). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Managemen Sistem Informasi*, 6(2), 117-123.
- Faidah, A. N., & Rachman M. Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode LibQual+TM (Studi Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin). *Prosiding Seminar Nasional ASBIS*.
- Haq, Abd., Bayuningsih, A., S. & Verry. (2020, Desember). Analisis Kualitas Layanan Online Public Access Catalogue Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Of Information Technology And Computer Science*, 3(2), 346-353.
- Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. AR., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *Jurnal Ilmiah Ilkom*, 11(2), 118-128. doi:<http://dx.doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Irawan, M. (2018). Mengukur Kepedulian dan Rasa Memiliki Terhadap Perpustakaan di Lingkungan Akademisi Sebuah Studi Sederhana di Lingkungan Akademisi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Kepustakawan dan Masyarakat Membaca*, 34(1), 051-058.
- Irianti. (2017, Juni 12). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), hal. 47-55. doi:<http://10.22146/bip.16757>
- Islami, M., Wahyudin, D. & Margana, H.H. (2016, Juni). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQual+. *Jurnal Edulib*, 1.
- Kaligis, E., Mananeke, L., & Jan, A. H. (2017, Juni). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamabagu. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1558-1569.

- Kim, J. A. (2017, March). User Perception and Use of the Academic Library : A Correlation Analysis. *Journal of Academic Librarianship*, 7. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.002>
- Kotler, P., Amstrong, G. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Keller, K.L. (2018). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, H. Cristopher. Jochen, W. (2013). *Service Marketing*. Seven Edition. Pearson Education.
- Lovelock, H. Cristopher. Wright, L.K. (2018). *Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Nunko, R., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction. *International Jurnal of Hospital Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Nurvia, Eva., & Anggraini. (2016, Agustus). Pengukuran Kualitas Layanan *Digital Library* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Libqual. *jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2).
- Oktaviani, H. R., Saifudin, & Puspita, R. E. (2019, Desember). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Journal of Librry and Information Science*, 3(2), 159-174. doi:<http://dx.doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>
- Priyadi, D. H., Sukaesih., & Rukmana, E. N. (2020, Desember). Pandemi Covid-19 dan Inovasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 2(1), 74-78.
- Rachmadita, R. N., Arninputranto, W. (2018, Desember). Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Perguruan Tinggi Vokasi dengan Metode Servqual dan Importance-Perfomance Analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), hal. 214-225. doi:10.22146/bip.32602
- Rahayuningsih, F. (2015). Survey Peninngkatan Mutu Berkelanjutan Melalui Pemantauan dan Pengukuiran Kepuasan Pemustaka. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 11(2).
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Republik Indonesia. 2017. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi.

- Riyadi, Willy., & Sika Xaverius. (2019, Oktober). Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada STIKOM Dinamika Bangsa Jambi. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Sistem Komputer*,14(2).
- Rizki, N. H. (2017, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan UPT Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 41-51.
- Sugiarti. (2017). Kendala Proses Digitalisasi Koleksi Guna Menunjang Proses Literasi Digital di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. *Jurnal Kepustakawan dan Masyarakat Membaca*, 33(2), 013- 022.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *ANUVA*, 4(2), 271-286.
- Wicaksana, I.S., Hartono, R. & Nugroho, L. E. (2017). Mengukur Kesuksesan Layanan Digital Library Universitas Gajah Mada. *Prosiding SNATIF*.
- Xie, Iris., Joo, Soohyung., & Matusiak, K.K. (2018).Multifaceted Evaluation Criteria of Digital Libraries in Academic Setting. *The Journal of Academic Librarianship*.