

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan
terhadap Kepuasan Pengguna di Institut Agama Islam Nasional
Laa Roiba Bogor**

Heni Feviasari¹, Imam Tholkhah², Efrita Norman³
^{1,2,3} Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor
henifeviasari78@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the quality of service and library facilities on user satisfaction at the National Islamic Institute of Religion Library Laa Roiba Bogor based on the opinions of library users. The method used is quantitative, the population in this study is library visitors, namely students of the National Islamic Institute of Islam Laa Roiba as many as 355 people. This population is obtained from the number of library visitors. The type of sample selection in this study uses simple random sampling, where the sampling of members of the population is carried out randomly without regard to the existing strata in the population. In determining the number of samples using the Slovin formula. With the Slovin formula, it is known that the sample is 78 people. Based on the results of the study, according to library users, the quality of service and library facilities at the Laa Roiba National Islamic Institute Library got a good score. This is evidenced by the results of regression analysis that the correlation coefficient of service quality competence and library facilities is positive.

Keywords: Service Quality, Library Facilities, User Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Institut Agama Islam nasional laa Roiba Bogor berdasarkan pendapat pengguna perpustakaan. Metode yang digunakan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan yaitu mahasiswa Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba sebanyak 355 orang. Jumlah populasi ini didapatkan dari jumlah pengunjung perpustakaan. Jenis pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Dengan rumus slovin diketahui sampel sebanyak adalah 78 orang. Berdasarkan hasil penelitian, menurut pengguna perpustakaan kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan di Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba mendapat nilai baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan bertanda positif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN
LATAR BELAKANG

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang menjalankan Tri Darma Perguruan Tinggi dan memiliki berbagai macam fakultas, jurusan dan fasilitas yang mendukung. Salah satu fasilitas yang mendukung perguruan tinggi adalah perpustakaan. Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba memiliki peran penting dan merupakan jantung Perguruan Tinggi, dimana keberadaannya sangat dibutuhkan oleh mahasiswa dan dosen dalam pemenuhan informasi terkait penelitian dan tugas lainnya. Perpustakaan ini merupakan bagian dari Institusi Perguruan Tinggi yang mendukung tri darma perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat informasi yang memberikan informasi kepada pengguna sesuai dengan kebutuhannya. "Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi mencapai tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya" (Sulistyo, 2010:217). Menurut (Hildawati Almah, 2012:13) "Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, perpustakaan sekolah tinggi. Tujuannya membantu perguruan tinggi dalam menjalankan program pengajaran. Perpustakaan perguruan tinggi yang baik merupakan satuan yang kokoh dengan lembaga perguruan tinggi" Sedangkan dalam Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa:

- (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan
- (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat,
- (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi,
- (4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dan untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peranan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Untuk menambah wawasan, keluasan dan kedalaman ilmu pengetahuan. Surah al-Mujahadah Ayat 11 berbicara tentang kedudukan orang yang berilmu di sisi Allah sebagaimana yang disitir melalui ayat al-Qur'an.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا فَأَنشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ
الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu, maka berdirilah,

niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. al-Mujadalah [158]: 11).

Sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat Al-Quran Surat An-Nisa Ayat 113 bahwa orang-orang yang berilmu akan mendapatkan perlindungan dari Allah dan karunia bagi hambanya. Tanpa ilmu maka kita akan tertinggal jauh dari orang-orang lain.

Surat An-Nisa Ayat 113

وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ مِنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنْفُسَهُمْ ۗ وَمَا يَصُرُونَكَ مِنْ شَيْءٍ ۗ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ ۗ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

Artinya :

Sekiranya bukan karena karunia Allah dan rahmat-Nya kepadamu, tentulah segolongan dari mereka berkeinginan keras untuk menyesatkanmu. Tetapi mereka tidak menyesatkan melainkan dirinya sendiri, dan mereka tidak dapat membahayakanmu sedikitpun kepadamu. Dan (juga karena) Allah telah menurunkan Kitab dan hikmah kepadamu, dan telah mengajarkan kepadamu apa yang belum kamu ketahui. Dan adalah karunia Allah sangat besar atasmu.

Pada masa kejayaan Islam, perpustakaan menjadi sarana belajar sehingga membuat umat Islam di masa itu mampu membangun sebuah peradaban besar di Jazirah Arab yang bertahan hingga berabad – abad lamanya. Namun demikian, akibat tidak terdokumentasikannya ilmu pengetahuan tersebut berdampak pada tatanan umat Islam, baik dari aspek sosial, politik, ekonomi, maupun budaya yang mengalami stagnasi. Akhirnya umat Islam hanya menjadi semacam “pengikut” bagi bangsa yang dianggap lebih maju, dalam hal ini adalah dunia Barat. Pada masa kejayaan Islam, ada beberapa hal melatar belakangi pembuatan dan pengelolaan perpustakaan, antara lain:

1. Setelah pengkodifikasian Al Qur’an ke dalam bentuk mushaf, muncul keinginan umat muslim pada masa itu, khususnya yang hidup jauh dari Rasulullah SAW untuk mempelajari dan memahami Al Qur’an serta ajaran Islam sesuai dengan apa yang dipahami dan dilakukan oleh rasul sendiri. hal itu membuat sebagian ulama untuk membukukan sabda – sabda Rasulullah. Meski mendapat tentangan dari sebagian yang lain, yang berpedoman pada Hadits yang mengatakan untuk melakukan penulisan terhadap segala hal yang bersumber dari Rasul selain wahyu Al Qur’an, namun Umar bin Abdul Aziz (wafat 675 M) memerintahkan Muhammad bin Muslim bin Syihab az-Zuhri al-Madani (wafat 695 M) agar mengumpulkan hadits untuk kemudian menuliskannya ke sebuah buku. Dirinya beralasan bahwa Rasul melarang penulisan hadits karena merasa khawatir akan tercampur dengan wahyu yang ada di dalam Al Qur’an. Padahal, pada masa itu, Al Qur’an sudah terkodifikasi ke dalam bentuk mushaf sehingga kekhawatiran akan tercampur dengan hadits sudah tidak ada lagi. Setelah dihimpun, hadits – hadits tersebut disebarluaskan ke seluruh penjuru negeri dan dijadikan sebagai referensi.
2. Pada masa Ibn Syihab az-Zuhri, banyak sekali ahli hadits yang rela untuk bepergian jauh hanya untuk mendapatkan sebuah hadits untuk kemudian mereka himpun ke dalam koleksi mereka masing – masing. Koleksi – koleksi tersebut kemudian dikenal oleh umat Islam sebagai koleksi Sahih Bukhari, Sahih Muslim, Sunah Abu Daud, Sunnah atTurmuzdi dan berbagai koleksi lain. Setiap koleksi hadits terdiri atas 3 jilid bahkan lebih hingga mencapai belasan jilid dan keberadaannya kemudian menjadi bahan rujukan bagi umat Islam.

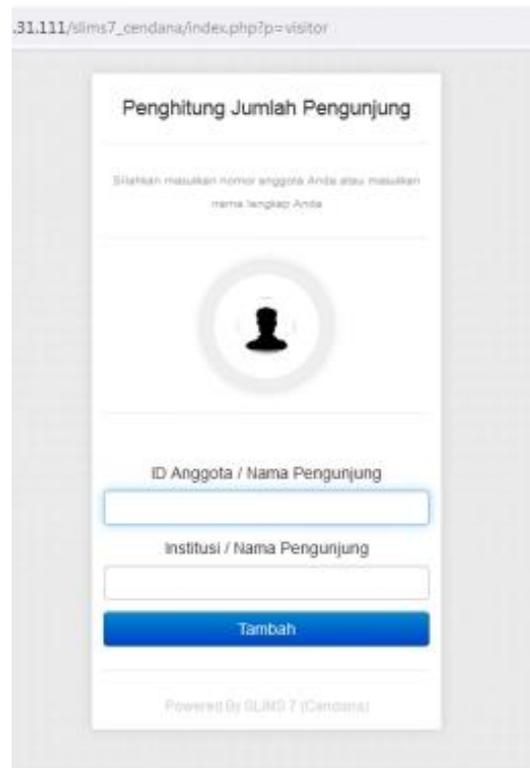
3. Munculnya gerakan penerjemahan yang dipelopori oleh Khalifa al Mansyur pada masa dinasti Abbasiyah yang kemudian menambah jumlah koleksi pustaka pada masa tersebut. Sang Khalifah mempekerjakan orang – orang Parsi (Persia) yang baru saja memeluk Islam untuk melakukan penerjemahan terhadap karya – karya berbahasa Persia, terutama yang membahas bidang ketatanegaraan, politik, astrologi dan moral. Pada masa itu, banyak pula karya – karya penulisan berbahasa Yunani yang diterjemahkan ke dalam bahasa Arab, misalnya karya – karya Aristoteles, Ptolemy, Nicomachus dan Euclid. Gerakan penerjemahan terus berlanjut hingga ke masa kekhalifahan selanjutnya, yakni pada masa Al-Makmun. Bahkan, Al-Makmun rela membayar mahal jasa para penterjemah yang bekerja untuk dirinya. (Afrizal: 2017).

Pada era digital saat ini, perpustakaan memiliki peranan penting guna memberikan layanan prima kepada pengguna dengan sarana digital yang tersedia. Sarana tersebut akan memudahkan pengguna dalam mengakses informasi tanpa dibatasi ruang dan waktu, serta dapat diakses secara cepat, tepat dan mudah. Disamping layanan digital, fasilitas modern yang tersedia di Perpustakaan akan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses informasi di Perpustakaan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari Kualitas koleksi, Ketersediaan koleksi, Fasilitas temu kembali, Staf perpustakaan dan Waktu layanan. Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba dalam hal Kualitas koleksi dan ketersediaan koleksi secara bertahap melakukan update tahun terbit dari tahun 2001 keatas dan penambahan koleksi sesuai dengan prodi masing-masing. Sarana temu kembali berupa catalog online atau OPAC (Online Public Access Catalogue) menggunakan aplikasi senayan versi Cendana, catalog menyediakan informasi tentang koleksi yang tersedia di Perpustakaan seperti: letak koleksi, Abstrak buku, Cover buku, data bibliografi, ketersediaan koleksi di rak, dan ebook tersedia. Dibawah ini contoh aplikasi SLiMS Senayan Cendana Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba.

Gambar 1.1

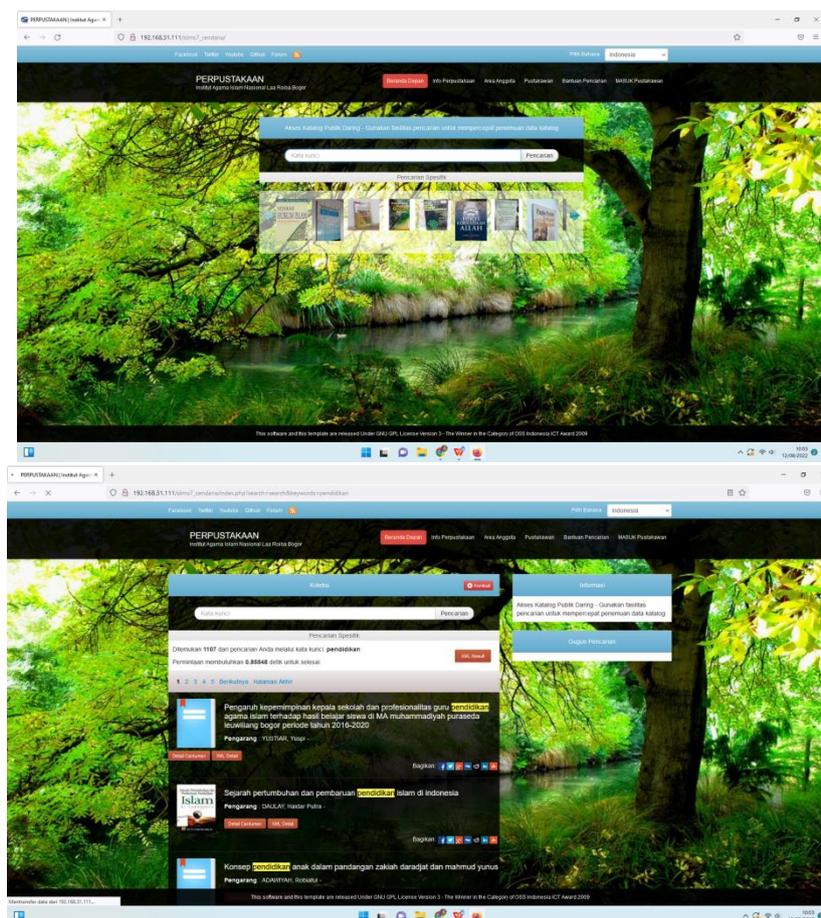
Aplikasi SLiMS Senayan Cendana untuk Input data Pengunjung/Visitor Counter



Gambar 1.2
OPAC (Online Public Access Catalogue) / katalog online
SLiMS Senayan versi Cendana

Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies

Volume 3 Nomor 1 32022) 58-77 P-ISSN 2775-3387 E-ISSN 2775-7250
DOI: 47467/tarbiatuna.v2i2.2177



Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor berdiri dari tahun 1993, selama 27 tahun perpustakaan berdiri belum ada perkembangan yang signifikan baik dari sarana dan prasarana serta pengelolaan manajemen perpustakaan. Pengunjung Perpustakaan belum terdokumentasi sehingga data pengunjung perpustakaan tidak diketahui. Koleksi yang tersedia masih belum terorganisasi dengan baik, layanan perpustakaan dan fasilitas belum terkelola dengan baik. Perpustakaan masih menggunakan pelayanan secara manual, ruang perpustakaan kecil sehingga terbatas bagi pengunjung.

Pada akhir tahun 2020 hingga sekarang Perpustakaan mulai melakukan perubahan-perubahan dalam berbagai bidang di Perpustakaan diantaranya, sarana prasarana, layanan dan manajemen perpustakaan, sehingga perlahan dapat memberikan kenyamanan pada pengguna. Saat ini perpustakaan telah menggunakan otomasi perpustakaan dengan menggunakan sistem aplikasi perpustakaan SLiMS (*Senayan Library Information Management System*) versi cendana sehingga memudahkan pengguna dalam pencarian informasi. Aplikasi ini digunakan dalam pengolahan koleksi, data kunjungan perpustakaan, katalog online dan layanan sirkulasi. Perpustakaan saat ini telah memiliki gedung sendiri yang lebih baik dari sebelumnya serta fasilitas lain seperti komputer, wifi, ruang baca, ruang koleksi dan layanan sirkulasi. Total jumlah koleksi perpustakaan pada saat ini sebanyak 4.821 judul, 5.296 eks. Jenis koleksi perpustakaan terdiri dari: referensi, buku teks, fiksi, skripsi, tesis,

prosiding, CD, jurnal ilmiah, koran dan ebook. Jumlah pengunjung pada tahun 2021 sebanyak 1147 orang per tahun.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna di Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar Belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan & fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pengguna?

TUJUAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan & fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna

TINJAUAN LITERATUR

1. KERANGKA BERFIKIR

Variable X1 dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, Variabel X2 fasilitas perpustakaan dan Y kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan bagi pengguna, dengan pelayanan yang ramah, sopan dan dapat membantu serta mengarahkan pengguna dalam mendapatkan informasi. Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba memiliki berbagai jenis layanan diantaranya:

1. Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan
2. Layanan referensi merupakan layanan perpustakaan dengan menggunakan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia dll
3. Layanan bebas pustaka, merupakan layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna yang akan lulus dengan prosedur memberikan infak buku baru minimal 2 judul buku dengan subjek sesuai dengan jurusan masing-masing, dan bebas administrasi perpustakaan
4. Layanan fotokopi, diberikan pada pemustaka luar dan dalam yang ingin memfotokopi buku yang dibutuhkan diluar karya ilmiah.
5. Layanan katalog online/OPAC merupakan layanan fasilitas catalog online untuk memudahkan pemustaka dalam mendapatkan koleksi.
6. Layanan taman baca perpustakaan, merupakan tempat membaca outdoor untuk pengguna perpustakaan.

7. Layanan penyedia dokumen, layanan bagi pengguna yang memerlukan dokumen yang diperlukan.

Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Insitut Agama Islam Nasional Laa Roiba terdiri dari berbagai jenis barang dan kebutuhan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Adapun fasilitas yang harus tersedia di Perpustakaan diantaranya: gedung/ruang perpustakaan, meja dan kursi baca, rak koleksi, komputer untuk pelayanan, loker, AC, papan informasi dll. Fasilitas yang dimiliki harus sesuai dengan standar perpustakaan nasional, sehingga kegiatan di perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

Kepuasan pengguna sebagai tolok ukur bagi perpustakaan dalam menilai sejauhmana perpustakaan menjalan tugasnya dengan baik. Dalam meningkatkan kepuasan tersebut perpustakaan harus dapat memenuhi berbagai unsur yang harus terpenuhi seperti kualitas pelayanan perpustakaan yang baik, sopan dan ramah serta membantu pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Disamping itu, fasilitas yang tersedia di perpustakaan harus lengkap sehingga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna.

Dibawah ini bagan kerangka berfikir dari variable X1 kualitas pelayanan, X2 Fasilitas perpustakaan dan Y kepuasan pengguna sebagai berikut:



2. Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti, Judul Peneliti dan Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	M. Tony Nawawi & Ida Puspitowati, tahun 2015, Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan sebagai prediktor terhadap kepuasan civitas akademika fakultas ekonomi universitas tarumanagara di jakarta. Hasilnya: Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :Kualitas Pelayanan merupakan predictor yang positif terhadap kepuasan civitas akademika pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara (Hipotesis 1). Fasilitas Perpustakaan merupakan predictor yang positif terhadap kepuasan civitas akademika pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara (Hipotesis 2).	1.Pelayanan dan fasilitas perpustakaan berdampak positif terhadap kepuasan 1. Teori yang digunakan sama 2. Obyek penelitian pengguna atau mahasiswa 3. analisis yang digunakan metode regresi berganda	1. Sampel yang digunakan adalah non-probability samplin 2. Penelitian dilakukan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara 3. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unantar komunitas akademik
2	Meutia Dewi, tahun 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. Hasilnya: Kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara simultan berpengaruh positif dan simultan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra	1. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap prestasi belajar mahasiswa 2. Teori yang digunakan sama 3.Obyek penelitian	1. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode regresi linier berganda, uji t dan uji F 3. Penelitian dilakukan di Universitas Samudra

		pengguna atau mahasiswa	4. Populasi semua mahasiswa Universitas Samudra
3	Gunartik, Nora Pitri Nainggolan, 2019, Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan (di POLITEKNIK Negeri Batam) Hasilnya: Hasil uji koefisien determinasi R ² yang didapat nilai sedemikian rupa ,500. Dalam hal Ini berarti persentase variabel X1 (kualitas pelayanan) X2 (fasilitas) dalam suatu model regresi sebesar 50%. atau variabel Y (kepuasan pengguna) dapat dijelaskan oleh variabel X1 (Kualitas Pelayanan) X2 (Fasilitas) sebesar 50 % sedangkan sisanya sebesar 50% dapat dipengaruhi oleh variabel yang lain	1. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 2. Teori yang digunakan sama 3. Obyek penelitian pengguna atau mahasiswa	1. Penelitian dilakukan pada POLITEKNIK Negeri Batam. 2. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan mencari hubungan kausal

4	<p>Maryatul Asyro, Rr. Sri Kartikowati, Marzuki, 2020, Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan siswa SMAN 1 Pekanbaru. Hasilnya: Berdasarkan Hasil penelitian, menunjukkan bahwa dari persamaan regresi berganda membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan siswa. Dari Hasil pengujian uji t (Uji Partial) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. variabel fasilitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan berpengaruh secara bersama-sama (simultant) terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Kota Pekanbaru</p>	<p>Pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, teori yang digunakan sama, obyek penelitian pengguna atau siswa/i</p>	<p>1. Penelitian dilakukan pada SMAN 1 Pekanbaru, 2. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif</p>
5	<p>Sofiyon Sauri, 2010, Analisis kualitas layanan perpustakaan menurut mahasiswa tingkat akhir studi di STEI Tazkia Bogor. Hasilnya Berdasarkan harapan dan pendapat mahasiswa akhir angkatan terakhir. pelayanan perpustakaan, Affect of Service (perpustakaan sikap staf terhadap siswa), Pengendalian Informasi (ketersediaan sumber informasi), dan Library as Place (aspek fisik dan kenyamanan infrastruktur perpustakaan). Berdasarkan penelitian ini, kualitas layanan perpustakaan STEI Tazkia dinilai baik oleh mahasiswa angkatan terakhir.</p>	<p>kualitas layanan perpustakaan menurut mahasiswa, teori yang digunakan sama, obyek penelitian pengguna atau mahasiswa</p>	<p>1. Penelitian dilakukan pada kampus STEI Tazkia Bogor 2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+TM yang dikembangkan berdasarkan dimensi Servqual oleh Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, dan A. Parasuraman</p>

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menurut Sugiyono (2017: 7) Penelitian kuantitatif, yaitu metode kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui hubungan secara statistik antara kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan dengan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan yaitu mahasiswa Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba sebanyak 355 orang. Jumlah populasi ini didapatkan dari jumlah pengunjung perpustakaan. Jenis pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Dengan rumus slovin diketahui sampel sebanyak adalah 78 orang. Dalam pengumpulan data untuk memperoleh data yang akurat, hingga memenuhi persyaratan validitas hasil penelitian, maka pada pelaksanaan dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan angket atau kuesioner.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba. Setelah dilakukan pengolahan dan analisis data, maka selanjutnya dilakukan pembahasan penelitian. Adapun pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika kualitas pelayanan baik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai korelasi sebesar 0,562 dengan signifikansi 0,001.

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,378 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 38,4%, sedangkan sisanya 61,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini. Selain itu nilai *F* hitung > *F* tabel (4,466 > 0,159) serta *t* hitung > *t* tabel (3,386 > 0,159) pada taraf signifikansi 5% yang berarti *H2* dapat diterima bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna,

Hasil uji hipotesis 1 ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor kualitas pelayanan penting dilakukan oleh perpustakaan, oleh sebab itu, dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna dalam hal ini IAI Nasional Laa Roiba Bogor, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi kualitas pelayanan bertanda positif. Akan tetapi, perpustakaan harus terus meningkatkan perannya dalam kualitas pelayanan di Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor.

Hasil ini sesuai dengan teori atau pendapat dari George dan Walls (1983) bahwa kualitas layanan dapat dilihat berdasarkan Aspek-aspek layanan perpustakaan dibawah ini 1). Kualitas koleksi, 2). Ketersediaan koleksi, 3). Fasilitas temu kembali, 4). Staf perpustakaan, 5). Waktu layanan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki berbagai aspek yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna.

Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna, telah melakukan perubahan-perubahan guna mendukung pelayanan terbaik bagi pengguna dengan menambah fasilitas yang belum tersedia secara bertahap, meningkatkan kualitas koleksi dan penambahan koleksi secara bertahap agar semakin meningkatkan pelayanan perpustakaan.

Frekuensi responden pada variabel Kualitas Pelayanan (*X1*) dapat diketahui dengan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.21 Frekuensi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (*X1*)

Jawaban Responden	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	710	37%
Setuju	1012	52%

Ragu-ragu	126	6%
Kurang Setuju	95	5%
Tidak Setuju	0	0
Jumlah	1943	100

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 37%, menjawab setuju sebesar 52% responden menjawab ragu-ragu 6%, kurang setuju sebesar 5%. tidak setuju 0. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden 52% menjawab setuju. Hal ini berarti kualitas pelayanan di Peprustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor memiliki nilai baik.

2. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Hasil Kepuasan Pengguna Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor.

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika kualitas pelayanan baik, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai korelasi sebesar 0,625 dengan signifikansi 0,001.

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,385 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh fasilitas perpustakaan sebesar 38,5%, sedangkan sisanya 61,5% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar penelitian ini. Selain itu nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,068 > 0,159$) serta $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,217 > 0,159$) pada taraf signifikansi 5% yang berarti H_2 dapat diterima bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sesuai menurut Moenir yang dikutip oleh Nurbiyanti (2009), Fasilitas dapat dibedakan menjadi dua yaitu fasilitas fisik dan fasilitas non fisik. Fasilitas fisik diartikan yaitu segala sesuatu yang berupa benda yang mempunyai peranan untuk memudahkan usaha yaitu: 1). Fasilitas gedung perpustakaan, 2). Fasilitas ruang perpustakaan, 3). Fasilitas ruang baca, 4). Fasilitas kenyamanan ruangan, 5). Fasilitas koleksi perpustakaan, 6). Fasilitas layanan perpustakaan. Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa fasilitas perpustakaan dapat mengukur kepuasan pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor. Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa fasilitas perpustakaan lebih besar dalam mengukur kepuasan.

Frekuensi responden pada variabel fasilitas perpustakaan (X_2) dapat diketahui dengan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.22 Frekuensi Responden Variabel Fasilitas Perpustakaan (X_2)

Jawaban Responden	Frekuensi	Prosentase
-------------------	-----------	------------

Sangat Setuju	883	37%
Setuju	1242	53%
Ragu-ragu	130	6%
Kurang Setuju	60	3%
Tidak Setuju	15	1%
Jumlah	2330	100

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 37%, menjawab setuju sebesar 53% responden menjawab ragu-ragu 6%, kurang setuju sebesar 3%. tidak setuju 1%. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden 53% menjawab setuju. Hal ini berarti fasilitas perpustakaan di Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor memiliki nilai yang baik.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor.

Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan Uji F, diperoleh nilai hasil F hitung 5,691 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara serentak signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisiensi determinasi *R square* sebesar 0,732 maka model regresi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 73,2%. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 73,2%, sedangkan sisanya 23,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pengguna nyaman dalam menggunakan perpustakaan. Fasilitas perpustakaan merupakan faktor lain dalam pemenuhan pelayanan kepada pengguna di Perpustakaan. Selain kualitas pelayanan, perpustakaan harus memberikan fasilitas perpustakaan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Berdasarkan hasil diahtas kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan, ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Indrasari, 2019) bahwa yang mengindikasikan kepuasan adalah kesesuaian harapan kerja, bersedia merekomendasikan.

Frekuensi responden pada variabel kepuasan pengguna (Y) dapat diketahui dengan data pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.23 Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Jawaban Responden	Frekuensi	Prosentase
Sangat Puas	471	41%
Puas	549	47%
Ragu-ragu	115	9%
Kurang Puas	36	3%
Tidak Puas	0	0
Jumlah	1171	100

Tabel di atas menunjukkan sebagian besar responden menjawab sangat puas sebesar 41%, menjawab puas sebesar 47% menjawab ragu-ragu 9%, kurang puas sebesar 3%. tidak puas 0. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden 47% menjawab setuju. Hal ini berarti kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor memberikan nilai baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor, jika kualitas pelayanan perpustakaan baik maka kepuasan pengguna di Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi kualitas pelayanan bertanda positif.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika fasilitas baik, maka kepuasan pengguna di Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi fasilitas perpustakaan bertanda positif.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan baik, maka kepuasan pengguna di Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan bertanda positif.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan dan fasilitas Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor harus ditingkatkan lagi, dukungan dari lembaga sangat diperlukan sehingga fasilitas yang belum tersedia atau belum mutakhir dapat terealisasi.
2. Dukungan dari lembaga kepada perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan akan mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor.

DAFTAR ISI

- A. Batinggi dan Badu Ahmad, 2009, Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta, CV Andi Offset
- Afrizal. 2017. Perpustakaan era islam klasik dan perkembangannya di Lembaga Pendidikan Islam Indonesia saat ini (Jurnal Imam Bonjol: kajian Informasi dan Perpustakaan, Vol.1, No.1 Maret)
- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Asyro, M., Kartikowati, r. S., & marzuki, m. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan siswa sman 1 pekanbaru. Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan).
- Azwar, Saifuddin. 2000. Reliabilitas dan validitas. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bafadal, Ibrahim. 2009. Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Jakarta: Bumi Aksara
- Barnes, James G. 2003. Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi.
- Bungin, Burhan. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta : Rajawali Pers
- Darmono, 2004, Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah, Grasindo, Jakarta
- Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Indonesia. 2004. Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Dwiyanto, Agus, 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, UGM Press, Yogyakarta.
- Fathurrohman, Pupuh dan M. Sobry Sutikno, 2007. *Strategi Belajar Mengajar Melalui Penanaman Konsep Umum dan Konsep Islami*, Bandung: Refika Aditama, 2007.
- Fitzsimons, James A dan Mona JFitzsimons. 2006. *Service management (operation, Strategy, Information Technology)*. The McGraw Hill International Edition
- Fiqriansyah, N. 2021. Pengaruh manajemen fasilitas perpustakaan dan manajemen pelayanan perpustakaan terhadap minat baca peserta didik. *Managere: Indonesian Journal of Educational Management*, 3(1), 11-26.
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. 2013. Pengaruh Dimensi Pelayanan dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9(2), 106-119.
- Gunartik, G., & Nainggolan, N. P. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 29-39.
- Hartanto. 2017. Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan: Konsep, Teori dan Implementasi. Gava Media. Yogyakarta
- Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta

- Heryanto, Imam dan Totok Triwibowo. 2018. Parth analysys menggunakan SPSS dan Excel. Bandung: Informatika.
- Hidayah, N. 2018. Upaya Perpustakaan dalam Melestarikan KhazanahBudaya Lokal (Studi Kasus Perpustakaan “HAMKA” SD Muhammadiyah Condongcatur). BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian PerpustakaanDan Informasi, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.17977/um008v2i12018p021>
- Hildawati-Almah. 2012. Pemilihan dan pengembangan koleksi perpustakaan, Makassar: Alauddin University Press.
- Himmah, T. N., & Azisi, D. S. F. 2019. Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Tulungagung. BiLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi, 3(2), 123–130. Retrieved from <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika>
- HS, Lasa., 2005., Manajemen Perpustakaan., Yogyakarta: Gama Media.
- Imam Heryanto., 2015., Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, Vol. 9, No. 2, Pp. 80-101.
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press
- Irawan, Handi. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Konsumen, Cet.3, Gramedia, Jakarta, V-Vii.
- Istiana, Purwani. 2014. Layanan Perpustakaan.Yogyakarta: Ombak
- Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca. 2011. Vol. 27, No. 1, Januari-Juni. Ogan Ilir: Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
- Kepuasan siswa sman 1 pekanbaru. *Jurnal jumped (jurnal manajemen Pendidikan)*, 8(2), 156-167.
- Kohar, Ade. 2003. Teknik Kebijakan Pengembangan Koleksi. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Philip Kotler.2002. manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jihd2. Jakarta: Prenhallindo.
- Prasojo Eko. 2006. Aditya perdana, Norr HIqmah, Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibtan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan, Jakarta:Yappika.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan sebagai prediktor terhadap kepuasan civitas akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 320-334.
- Nurbiyanti, Enny, 2009. Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan TerhadapMinat Baca Siswa SMK Negeri 2 Blora. *Jurnal Ilmiah Mahassiwa.Vol: 6,No.2, Hal: 10-11.*
- Perpustakaan Nasional. 2007.Undang-undang Perpustakaan No.43 tahun. Jakarta: Perpustakaan Nasional
- Prastowo, Andi (Ed). 2012. Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional. Yogyakarta: DIVA Press.
- Rahayu, Lisda Modul 1 Dasar-dasar Layanan Perpustakaan. Universitas Terbuka
- Rahayuningsih, F, 2007, Pengelolaan Perpustakaan.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva, dkk. 2011.“Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang”.
- Kotler, Philip, 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid 1&2.PT.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Kotler, P., dan Armstrong, G, M. 2017. Principles of Marketing. United Kingdom: Pearson.
- Kotler, Philip. 1996. Strategic marketing for Nonprofit Organizations. New Jersey : Prentice Hall.
- Riyanto, Agus, dkk. 2004. "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol. II No. 1.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta. Andi
- Sauri, Sofiyani. 2010. Analisis kualitas layanan perpustakaan menurut mahasiswa tingkat akhir studi di STEI Tazkia Bogor (Tesis)
- Sekaran, Uma. 1984. *Research methods for business. Southern Illinois University at Carbondale.*
- Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. 2013. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Sudijono, Anas. 2008. Pengantar statistic pendidikan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Bandung.
- Sugiono, Metode Penelitian Bisnis. (Bandung: Alfabeta, 1999).
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi & Purwanto. (2004). Metodologi Penelitian. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suharyadi & Purwanto. (2009). Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat.
- Suherman, Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah (Bandung: MQS PUBLISHING, 2009)
- Sulistyo-Basuki. dkk. 2006. Perpustakaan dan Informasi dalam Kontek Budaya. Depok: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, FIB, UI.
- Sulistyo-Basuki, 1992. Teknik dan Jasa Dokumentasi Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sumantri, M.Y. 2004. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sumantri, MT. (2008). Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sutarno. 2006. Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Agung Seto
- Sutarno, 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Obor Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, 2004, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- _____ 2017. Pengertian koleksi perpustakaan menurut para ahli dan jenisnya.
- Widitomo, Taufik. (2009) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi pada RSUD kota Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro,
- Semarang Wijaya, Hernanda Surya (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kartu XL. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yahyono, Yoyo. 2004 Layanan Perpustakaan Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Yulia, Yuyu dan Jayanti G Sujana. 2009. Pengembangan Koleksi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yusup, Pawit M. (2001) Pengantar Aplikasi Teori Ilmu Sosial Komunikasi Untuk Perpustakaan dan Informasi, Bandung: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.

Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies
Volume 3 Nomor 1 32022) 58-77 P-ISSN 2775-3387 E-ISSN 2775-7250
DOI: 47467/tarbiatuna.v2i2.2177