

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DENGAN MOTIVASI
KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memenuhi gelar Sarjana
Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Disusun oleh:

Neni Apriyani

NIM 1906218

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BANDUNG

2024

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DENGAN MOTIVASI
KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT**

Oleh:

Neni Apriyani

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi,
Fakultas Ilmu Pendidikan

© Neni Apriyani

Universitas Pendidikan Indonesia

2024

Hak Cipta dilindungi Undang – Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

NENI APRIYANI

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DENGAN MOTIVASI
KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si.

NIP. 197611152001122001

Pembimbing II



Gema Rullyana, M.I.Kom.

NIP. 198811192015041005

Mengetahui

Ketua Program Studi

Perpustakaan dan Sains Informasi.



Dr. Linda Setiawati, M.Pd.

NIP. 196908021994122001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DENGAN MOTIVASI KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan menggunakan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau terdapat klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Januari, 2024



Neni Apriyani

1906218

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Hubungan Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Motivasi Kunjungan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat" ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, beserta seluruh umatnya.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi dalam bidang keilmuan Perpustakaan dan Sains Informasi di Universitas Pendidikan Indonesia. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan sirkulasi dan motivasi kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karenanya, saran dan kritik sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Selain itu, peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberikan secercah manfaat, khususnya bagi peneliti sendiri dan berbagai pihak lainnya.

Bandung, Januari 2024

Neni Apriyani

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbilalamin, rasa syukur yang tak terhingga dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Motivasi Kunjungan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat" ini dengan baik.

Proses penyusunan skripsi ini sejatinya tidak terlepas dari beberapa kendala yang dialami oleh peneliti. Namun, dalam prosesnya, terdapat dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak yang menjadi sumber semangat bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini sampai akhir. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih pada beberapa pihak, yaitu:

1. Kedua orang tua yaitu Bapak Medi dan Ibu Iin yang menjadi sumber semangat terbesar bagi peneliti, selalu mendukung dan mendoakan di setiap langkahnya. Juga untuk Kakak, Risnawati dan Desi yang selalu memberikan semangat dan dukungan tanpa henti.
2. Kepala Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yaitu Ibu Dr. Linda Setiawati, M.Si. yang telah memberikan banyak pelajaran yang berharga berharga selama masa perkuliahan berlangsung sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing akademik yang selalu bersedia memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan sejak awal perkuliahan sehingga peneliti sampai akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Gema Rullyana, M.I.Kom yang selalu bersedia membimbing dan memberikan arahan selama proses penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan banyak sekali pengetahuan, wawasan, dan pengalaman berharga selama peneliti menempuh masa perkuliahan.
6. Bapak Riksa Alhasil, yang selalu membantu setiap keperluan administrasi peneliti selama perkuliahan.

7. Pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian.
8. Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat yang telah meluangkan waktunya sebagai partisipan dalam penelitian ini.
9. Kepada Maghfira Herdiani, sahabat yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini dan senantiasa memberikan dukungan dan motivasi. Vanira Rima Shinta yang selalu bersedia untuk bertukar cerita dan senantiasa memberikan dukungan penuh. Adinda Khoerunnisa Aprilia, Diah Fatma Ramadhani, Akhlam Hanifah Ashari dan Thryas Prameswara, para sahabat yang selalu membersamai peneliti semenjak awal perkuliahan serta tidak pernah lelah memberikan doa dan dukungan tanpa henti.
10. Ghaida Nadhira Shofa, teman pertama semenjak awal perkuliahan dan tetap membersamai sampai sekarang. Terima kasih selalu bersedia mendengarkan seluruh keluh kesah tentang apapun dan selalu setia memberikan dukungan.
11. Kepada seluruh rekan-rekan Perpusinfo 2019 yang telah berjuang bersama dan mengukir banyak kenangan sejak awal perkuliahan hingga sekarang. Terima kasih banyak atas semangat, dukungan dan motivasi yang diberikan.
12. Teruntuk diri sendiri, terima kasih untuk tidak menyerah dan tetap berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini di tengah kendala dan rintangan yang dihadapi. Semoga hal ini membentuk diri menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Semoga, banyak hal-hal baik yang akan terjadi untuk ke depannya.

Untuk berbagai pihak dan hal-hal lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

ABSTRAK

Neni Apriyani (1906218). Hubungan Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Motivasi Kunjung Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat.

Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, 2024.

Layanan menjadi jasa utama yang ditawarkan oleh perpustakaan. Salah satu layanan vital yang berhubungan langsung dengan pemustaka adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang utamanya berkaitan dengan peredaran bahan pustaka. Layanan sirkulasi yang berkualitas penting untuk disediakan oleh perpustakaan agar pemustaka merasa puas dan menumbuhkan motivasi untuk senantiasa berkunjung kembali ke perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan sirkulasi dengan motivasi kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Penilaian kualitas layanan sirkulasi dilakukan dengan menggunakan model LibQUAL yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Motivasi kunjungan pemustaka dianalisis berdasarkan empat faktor yaitu *intellectual factor*, *social factor*, *competency mastery factor*, dan *stimulus avoidance factor*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling*. Responden dari penelitian ini adalah pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berjumlah 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan sirkulasi termasuk dalam kategori sangat baik. Motivasi kunjungan pemustaka juga termasuk dalam kategori sangat baik. Selain itu, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan sirkulasi dan motivasi kunjungan pemustaka yang termasuk ke dalam kategori hubungan sedang.

Kata kunci: layanan sirkulasi, LibQUAL, motivasi kunjungan pemustaka

ABSTRACT

Neni Apriyani (1906218). *The Relationship Between Circulation Service Quality and Library Visit Motivation in Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat.*

Thesis, Library and Information Science Program. Faculty of Educational Science, Indonesia University of Education, 2024.

Services are the main point offered by libraries. One of the vital services that is directly related to users is circulation services. Circulation services are services that are mainly related to the circulation of library materials. It is important for libraries to provide high quality circulation services so that users feel satisfied and increase their motivation to keep visiting to the library. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of circulation services and user visit motivation at Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Assessment of the quality of circulation services is carried out using the LibQUAL model which consists of three dimensions, namely affect of service, information control, and library as place. The user visit motivation is analyzed based on four factors, namely intellectual factor, social factor, competency mastery factor, and stimulus avoidance factor. This research uses a quantitative approach with correlational methods. The sampling technique used was simple random sampling. The respondents of this research were 100 users of the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Data collection techniques used was a questionnaire. The results show that overall, the quality of circulation services is in the very good category. User visit motivation is in the very good category. Apart from that, research findings also show that there is a relationship between the quality of circulation services and user visit motivation which is included in the moderate relationship category.

Keywords: *circulation services, LibQUAL, user visit motivation*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Perpustakaan	11
2.2 Layanan Sirkulasi	14
2.3 Kualitas Layanan Perpustakaan	15
2.4 Motivasi Kunjungan Perpustakaan.....	18
2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Partisipan.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.4 Instrumen Penelitian.....	29
3.5 Prosedur Penelitian.....	36
3.6 Analisis Data	37
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Penelitian	40

4.2 Deskripsi Umum Responden.....	40
4.3 Deskripsi Hasil Temuan Penelitian.....	44
4.4 Hasil Analisis Data Penelitian.....	58
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Implikasi dan Rekomendasi	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	87
LAMPIRAN 1	87
LAMPIRAN 2.....	95
LAMPIRAN 3.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perkembangan dimensi LibQUAL.....	17
Tabel 3. 1 Desain Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Jumlah Pengunjung Dispusipda Jabar	28
Tabel 3. 3 Bobot Nilai Pada Skala Likert	29
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Sirkulasi (X).....	32
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kunjungan Pemustaka (Y).....	34
Tabel 3. 7 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan.....	44
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi.....	45
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pada Dimensi <i>Affect of Service</i>	47
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Pada Dimensi <i>Information Control</i>	48
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Pada Dimensi <i>Library as Place</i>	50
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kunjungan Pemustaka.....	52
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Pada <i>Intellectual Factor</i>	53
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Pada <i>Social Factor</i>	55
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Pada <i>Competency Mastery Factor</i>	56
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Pada <i>Stimulus Avoidance Factor</i>	57
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Uji Korelasi Menggunakan SPSS V29	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Dunia	3
Gambar 3. 1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	35
Gambar 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	36
Gambar 4. 1 Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4. 2 Tanggapan Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4. 3 Tanggapan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Gambar 4. 4 Tanggapan Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	43

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Kategori <i>Rating Scale</i>	38
Grafik 4. 1 Penilaian Kualitas Layanan Sirkulasi	46
Grafik 4. 2 Penilaian Dimensi <i>Affect of Service</i>	48
Grafik 4. 3 Penilaian Dimensi <i>Information Control</i>	49
Grafik 4. 4 Penilaian Dimensi <i>Library as Place</i>	51
Grafik 4. 5 Penilaian Motivasi Kunjungan Pemustaka	53
Grafik 4. 6 Penilaian <i>Intellectual Factor</i>	54
Grafik 4. 7 Penilaian <i>Social Factor</i>	55
Grafik 4. 8 Penilaian <i>Competency Mastery Factor</i>	56
Grafik 4. 9 Penilaian <i>Stimulus Avoidance Factor</i>	58

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhamid, A. A. M. (2021). Challenges of Effective of Circulation Services in Academic Library: A Case Study of Muhammadu Wabi Library, Federal Polytechnic Bauchi. *International Journal of Library and Information Science Studies*, 7(5), 37-46.
- Adhikary, B., Karak, S., & Adhikary, S. (2019). Role of public library in enhancement of social inclusion – A theoretical framework. Conference paper. *Trends in LIS Education, Research & Practice IV*
- Alam, M.J., & Mezbah-ul-Islam, M. (2023). Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling. *Performance Measurement and Metrics*, 24(1), 12-30.
- Ardíevol, F. M., Ferran-Ferrer, N., Nieto-Arroyo, J., & Fenoll, C. (2018). La biblioteca pública vista por las personas no usuarias. *Profesional de la información*, 27(3), 659-670.
- Ariyani, L.P.S. (2015). Perpustakaan sebagai ruang publik (Perspektif Habermasian). *Acarya Pustaka: Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 41-49
- Association of Research Libraries. (2021). *LibQUAL+ 2021 Survey*. Washington DC: Texas A&M University.
- Bakhtiyar & Prakoso, B. (2020). Role performance librarian in the era of industrial revolution 4.0: Optimizing public library service quality improvement in order to fulfill information needs in a sociological perspective. *International Journal*, 1(7), 86-106
- Beard, J. G., & Ragheb, M. G. (1983). Measuring leisure motivation. *Journal of leisure research*, 15(3), 219-228.
- Bera, S.K. (2016). Digital Library and its Services in the Modern IT Era. *International Journal of Library and Information Studies*, 6(4), 43-51.
- Borah, M. (2021). Motivation in learning. *Journal of Critical Reviews*, 8(2), 550-552.
- Bouaamri, A. (2023). The roles of public libraries in enhancing educational systems and social inclusion in Africa. *PROSPECTS*, 1-7.

- Cherry, K. (2023). *Motivation: The Driving Force Behind Our Action*. Diakses pada 3 Januari 2024 dari <https://www.verywellmind.com/what-is-motivation-2795378>
- Chidozie, O. (2022). The Roles of Public Library in Community Development in the 21 st Century. 1-12
- Cook, C., Thompson, B., Heath, F., & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: service quality assessment in research libraries. *IFLA journal*, 27(4), 264-268.
- Cox, A., & Brewster, L. (2020). Library support for student mental health and well-being in the UK: Before and during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102256.
- Cristobal, A. S. (2018). Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: relationship to customer loyalty. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1706, 1-24.
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan sebagai tempat rekreasi informasi. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 23-28
- Erlianti, G. (2020). Pola perilaku pencarian informasi generasi Z berperspektif Ellisian. *Al Maktabah*, 5(1), 1-9
- Fithrotinnisa, A. L. & Lathifah, A. (2018). Motivasi Kunjungan Di Perpustakaan Akkes Asih Husada. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(3), 61-70.
- Fransisca, D. (2013). *Motivasi Kunjungan Pada Perpustakaan Umum*. Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Freedman, M.J. (2013). Circulation systems past and present. *Information Technology and Libraries*, 14(4), 278-285.
- Gyau, E.B., Liu, J., & Kwakye, O. (2021). Evaluation of user satisfaction with academic libraries services based on students' perspectives. *Open Access Library Journal*, 8(8), 1-17.
- Hafidz, G.P., & Dominicius, Q. (2023). Impact of service quality on revisit intention and word-of-mouth intention of supermarkets through price fairness, perceived value and satisfaction. *Jurnal Ekonomi*, 12(02), 341-351.

- Hafni, S., Nasution, R. I., Siregar, R.A., Harahap, S., & Munandar, M.H. (2023). The correlation between frequency of visiting library and the students' interest in learning at smk setia budi binjai. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 6(1), 77-82.
- Hakim, L. N., & Hadiapurwa, A. (2022). Pergeseran bentuk layanan perpustakaan dan peran pustakawan dalam konsep *libraries without walls*. *Pustakaloka*, 14(1), 109-125.
- Haryanti, W.T. (2019). Perpustakaan berbasis inklusi sosial. *TALENTA Conference Series*, 2(3), 1-6
- Hasfera, D. (2018). *Library service quality* dalam mewujudkan *excellent service* untuk kepuasan pengguna (Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang: *Concept for the Future*). *Buletin Al-Turas*, 24(2), 293-309.
- Hayes, M.A, Henry, F.A, & Shaw, R. (2021). *Librarian Futures: Charting Librarian-Patron Behaviours and Relationships in the Networking Digital Age*. Delft: Lean Library
- Hoq, K.M.G., & Haque, P. M. A. (2017) Changing Concept of Libraries in the Modern Age: An Assessment. *Social Science Journal*, 21, 1-19
- Huradju, S., Saleh, S.E., & Bahsoan, A. (2019). Pengaruh Layanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Intensitas Kunjungan Siswa Membaca. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 5(1), 63-70
- IFLA. (2022). *Library Map of the World*. Diakses pada 10 Oktober 2023 dari <https://librarymap.ifla.org/>
- Kasimani, C. & Rajendran, N. (2019). Use of Online Public Access Catalogue (OPAC) services in District Central Library, Chennai. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 3016, 1-10
- Komariah, N., Saepuding, E. & Nurislamingsih, R. (2022). Role of academic library in creating students' mental health literacy. *Record and Library Journal*, 8(1). 109-121
- Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Library performance assessment of service quality through LibQUAL: The case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India). *Library Philosophy and Practice*, 1-17.

- Kurniawan, A.W. & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Kusumastuti, A., Khoiron, A.M., & Achmadi, T.A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Mahmood, K., Rehman, S.U., & Ashiq, M. (2020). Measuring library service quality of the college libraries in Pakistan: an analysis of the LibQUAL comments. *Library Philosophy and Practice*, 1-24.
- Mallawa, S. (2021). *Data Perpustakaan di Indonesia 2022*. Diakses pada 10 Oktober 2023 dari https://www.kompasiana.com/mallawa/621ca06f87006426843a3972/data-perpustakaan-di-indonesia-2022?page=1&page_images=1
- Maurya, R.J. (2016). Role of Public Libraries in the Development of Society. *Library Waves*, 2(2), 139-142
- Muah, M. (2017). Strategy improving students' visit to library through convenience, facilities and collections and interest to read (Case Study: Public Library and Archives of Lamongan District). *THE SPIRIT OF SOCIETY JOURNAL: International Journal of Society Development and Engagement*, 1(1)
- Mutmainah, S., & Husna, J. (2016). Pengaruh sikap pustakawan terhadap tingkat kunjungan siswa di Perpustakaan SMA N 7 Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(1), 221-230.
- Oden, A.N., & Owolabi, R.O. (2021). Staff attitude and service delivery in university libraries in Ogun State, Nigeria. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 12(2), 17-29
- Odeyemi, T., Makinde, J., & Adetutu, F. (2022). Academic library information resources, facilities, and services with Lagos State Polytechnic Library, South Western Nigeria. *Jewel Journal of Librarianship*, 17(2), 32-43
- Otieno, P.O., Otike, J. & Rotich, D. (2015). The Effect of library staff Attitude to work on the use of information services in public university libraries in Kenya. *Asia Pacific Journal of Education, Arts and Sciences*, 2(4).

- Palilingan, A.M., Golung, A.M., & Waleleng, G.J. (2023). Pengaruh ketersediaan koleksi terhadap minat kunjung pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kotamobagu. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 5(1), 4-4.
- Papcunová, V., Urbaníková, M., & Dvorák, M. (2017). Public libraries as part of the creative economy. *In Proceedings from 6th Central European Conference in Regional Science: Engines of Urban and Regional Development (pp. 465-475)*. Banska Bystrica, Slovakia: University Banska Bystrica.
- Pranatawijaya, V.H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P.B.A.A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Rahayuningsih, F. (2014). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41.
- Rizky, T.D., Huda, N., Muslikh, M., & Rini, N. (2020). Analysis (LibQual) on loyalty and library satisfaction; A case study in YARSI University Library Service Center. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 16(2), 182-195.
- Sa'adah, N.L. (2021). Perilaku pustakawan dalam melayani pemustaka guna meningkatkan minat kunjung perpustakaan.
- Sayekti, R., Aditya, M., Simahate, T., & Devianty, R. (2022). An assessment of Information Control: Understanding library service quality from users' perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(2), 88-108.
- Shoeb, M.Z.H., & Ahmed, S.Z. (2020). How far are the public university libraries in Bangladesh meeting students' expectations? – An analysis of service

- quality through LibQUAL+ core items. *Performance Measurement and Metrics*, 22(1), 49-69.
- Simpson, E.H., & Balsam, P.D. (2016). The behavioral neuroscience of motivation: an overview of concepts, measures, and translational applications. *Behavioral neuroscience of motivation*, 1-12.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana
- Siyoto, S. & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Solanke, O.E. & Osuchukwu, N.P. (2018). Libraries and facilitation of public access to information in Nigeria society. *International Journal of Librarianship and Information Science (IJOLIS)*, 3, 64-75.
- Syahrur, S., & Salim, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Ciptapustaka Media
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Twum, K.K., Yalley, A. A., Agyapong, G.K.Q., & Ofori, D. (2021). The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 207-227.
- Vincent, V.T., & Kumar, M.S. (2019). Motivation: Meaning, definition, nature of motivation. *International Journal of Yogic, Human Movement and Sports Sciences*, 4(1), 483-484.
- We Are Social. (2023). *Digital 2023 October Global Statshot Report*. Diakses pada 17 Desember 2023 dari <https://wearesocial.com/id/blog/2023/10/digital-2023-october-global-statshot-report/>
- Williams, R.D., & Ogden, L.P. (2021). What knowledge and attitudes inform public librarians' interactions with library patrons in crisis?. *Journal of Librarianship and Information Science*, 53(1), 62-74.

- Yudisman, S.N. (2020). Analisis peran perpustakaan umum sebagai ruang publik dari perspektif teori sosial public sphere jurgen habermas. *MAKTABATUNA: Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 2(2), 157-172.
- Yuniar, R., & Siregar, Y. D. (2022). Library satisfaction level of library services at Library of Muhammadiyah University of North Sumatera. *International Journal of Cultural and Social Science*, 3(1), 20-24.
- Yuliani, T. (2021). The Effect of Service Quality on Student Visit Interest to the Library of UIN Mahmud Yunus Batusangkar. *JIPIS (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam) Vol. 1 No. 2*, 68-79
- Yusuf, M.A. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana