

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
LOYALITAS PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
BANDUNG**



SKRIPSI

*diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk mencapai gelar derajat
akademik Sarjana S1 pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*

Oleh:

Anisa Sofia Ghasani

2008792

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
LOYALITAS PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
BANDUNG**

Oleh

Anisa Sofia Ghasani

2008792

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi,
Fakultas Ilmu Pendidikan

© Anisa Sofia Ghasani 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANISA SOFIA GHASANI
(2008792)

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
LOYALITAS PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing 1



Dr. Hana Silvana, M. Si
NIP. 197303242010122001

Pembimbing 2



Susanti Agustina, Ph.D.
NIP. 198608122014042002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi



Dr. Linda Setiawati, M.Pd
NIP. 196908021994122001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Sofia Ghasani

NIM : 2008792

Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi

Judul Karya : Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas
Pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung, 8 Januari 2025



Anisa Sofia Ghasani
(2008792)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamiin, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat berproses dan menyelesaikan skripsi yang berjudul, "**Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung**". Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., beserta keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya.

Skripsi ini menjadi kewajiban penulis untuk menyelesaikan studi dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan Informasi. Penulis menyadari bahwasanya masih ada kekurangan dan keterbatasan pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memiliki kontribusi positif dalam disiplin ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi.

Bandung, 8 Januari 2025

Peneliti,



Anisa Sofia Ghasani
(2008792)

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat berproses dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., beserta keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya. Keberhasilan dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang telah penulis dapatkan, berupa arahan, bimbingan, dan dukungan secara moril maupun materil. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengeksplor banyak kegiatan sembari menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Dr. Linda Setiawati, M.Pd. selaku Kepala Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, yang telah membagikan ilmu, motivasi, dan pengalamannya sehingga menjadi dorongan untuk peneliti menyelesaikan studi ini serta menentukan arah tujuan untuk kedepannya.
3. Ibu Dr. Hana Silvana, M.Si selaku dosen Pembimbing 1, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti dalam keberlangsungan penyusunan skripsi ini.
4. Bunda Susanti Agustina, Ph.D. selaku dosen Pembimbing 2, yang telah memberikan masukan dan saran penelitian untuk perbaikan kualitas penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Perpustakaan dan Sains Informasi UPI yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama di bangku perkuliahan untuk menjadi bekal dan dapat diimplementasikan dalam dunia kerja.
6. Bapak Riksa yang selalu membantu dan memudahkan peneliti dalam memenuhi kelengkapan administrasi.

7. Ibu Erlin, Ibu Dea, Ibu Yani, dan Pak Abdillah yang telah membantu peneliti dalam melengkapi data dan melaksanakan penelitian di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.
8. Pak Angga, Teh Hafsah, dan rekan-rekan editor jurnal yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.
9. Pak Firman Hananto selaku *Capital Market Consultant* Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia Jawa Barat, yang telah memberikan banyak dorongan, arahan, dan memotivasi peneliti untuk menyelesaikan studi ini.
10. Teman dekat peneliti, Annisa Nursalima, Wafa, Salma Aida, dan Kak Hade yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti.
11. Teman dekat peneliti, Safitri, Wening, Najwa, dan Nisrina yang selalu membantu dikala peneliti mengalami kendala selama perkuliahan dan memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Teman dekat peneliti, Hana, Novianita, dan Syifa Celica yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti.
13. Teman-teman seangkatan Perpusinfo 2020 yang telah berjuang bersama melewati masa perkuliahan.

ABSTRAK

Anisa Sofia Ghasani (2008792). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung. Skripsi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia (2025)

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan terus berkembang memberikan dampak pada perpustakaan untuk beradaptasi dengan teknologi terkini. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi harus mampu menyediakan kebutuhan informasi pemustaka dan memberikan layanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka perpustakaan Politeknik Negeri Bandung yang ditinjau melalui 3 indikator yaitu *Affect of Services* (Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan), *Information Control* (Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan), dan *Library as Place* (Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *ex-post facto* melalui pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Instrumen untuk pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner menggunakan *Google Form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dengan pengaruh sebesar 53,2% yang artinya bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap loyalitas pemustaka. Dengan demikian, secara tidak langsung kualitas layanan perpustakaan menjadi faktor pemustaka untuk melakukan kunjungan kembali ke perpustakaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Perpustakaan, Loyalitas Pemustaka, Perpustakaan

ABSTRACT

Anisa Sofia Ghasani (2008792). The Influence of Library Service Quality on Library User Loyalty at the Politeknik Negeri Bandung Library. Thesis, Library and Information Science Study Program, Faculty of Education, Indonesia University of Education (2025).

Advances in technology and science continue to develop, impacting libraries to adapt to the latest technology. Libraries as information provider institutions must be able to provide library users' information needs and provide excellent service. This study aims to determine the effect of library service quality on library user loyalty at the Bandung State Polytechnic library which is reviewed through 3 indicators, namely Affect of Services (Librarian Performance in Service), Information Control (Librarian Performance in Service), and Library as Place (Librarian Performance in Service). The method used in this research is the ex-post facto method through a quantitative approach. The sample in this study amounted to 99 respondents. The instrument for data collection was carried out through a questionnaire using Google Form. The results showed that the quality of library services has a positive and significant effect on the loyalty of Politeknik Negeri Bandung Library users with an influence of 53.2%, which means that service quality has a high enough influence on library loyalty. Therefore, the quality of library services indirectly becomes a factor for library users to make a return visit to the library.

Keywords: Library Service Quality, Library Loyalty, Library

DAFTAR ISI

HAK CIPTA.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.2.1 Rumusan masalah umum.....	6
1.2.2 Rumusan masalah khusus	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Umum	6
1.4.2 Tujuan Khusus	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Struktur Organisasi Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perpustakaan	9
2.1.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	10
2.1.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	11

2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan	14
2.2.1 Metode LibQual+™	16
2.2.2 Tujuan dan Manfaat LibQUAL+™	17
2.2.3 Dimensi LibQUAL+™	18
2.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	20
2.3.1 Tujuan Customer Relationship Management (CRM)	21
2.4 Loyalitas Pemustaka	24
2.5 Penelitian Relevan	27
2.6 Kerangka Berpikir	37
2.7 Hipotesis	38
2.7.1 Hipotesis Umum	38
2.7.2 Hipotesis Khusus	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Partisipan	40
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi Penelitian	40
3.3.2 Sampel Penelitian	42
3.4 Instrumen Penelitian	44
3.4.1 Uji Validitas Instrumen	52
3.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen	56
3.5 Prosedur Penelitian	58
3.5.1 Tahapan Persiapan	58
3.5.2 Tahapan Pelaksanaan	58
3.5.3 Tahapan Pelaporan	59
3.6 Analisis Data	59
3.6.1 Uji Normalitas	59
3.6.2 Uji Hipotesis	61

3.6.3 Uji Regresi Linier Sederhana.....	61
3.6.4 Pengujian Koefisien Regresi (Uji t)	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Karakteristik Responden.....	63
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jurusan	64
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	65
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan	66
4.1.6 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	67
4.2 Deskripsi Hasil Temuan Penelitian	68
4.2.1 Gambaran Hasil Penelitian Kualitas Layanan Perpustakaan (Variabel X)	68
4.2.2 Gambaran Hasil Penelitian Loyalitas Pemustaka (Variabel Y).....	80
4.3 Analisis Data Penelitian.....	89
4.3.1 Uji Normalitas.....	89
4.4 Uji Hipotesis.....	91
4.4.1 Uji Hipotesis Umum	91
4.4.2 Uji Hipotesis Khusus.....	95
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	99
4.5.1 Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Loyalitas Pemustaka	99
4.5.2 Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan pada aspek <i>Affect of Services</i> terhadap Loyalitas Pemustaka.....	101
4.5.3 Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan pada aspek <i>Information Control</i> terhadap Loyalitas Pemustaka	103
4.5.4 Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan pada aspek <i>Library as Place</i> terhadap Loyalitas Pemustaka.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	107

5.1 Simpulan	107
5.1.1 Simpulan Umum	107
5.1.2 Simpulan Khusus	108
5.2 Implikasi dan Saran	108
5.2.1 Implikasi	108
5.2.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	116
Lampiran 1	116
Lampiran 2	124
Lampiran 3	131
Lampiran 4	134

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perkembangan dimensi LibQUAL+	19
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Desain Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Jumlah Anggota Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung	41
Tabel 3. 3 Penentuan sampel per jurusan.....	43
Tabel 3. 4 Skor Skala Likert.....	44
Tabel 3. 5 Kisi kisi Instrumen	44
Tabel 3. 6 Uji Validitas Kualitas Layanan Perpustakaan (Variabel X)	54
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pemustaka (Variabel Y).....	55
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	57
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	57
Tabel 3. 10 <i>Rating Scale</i>	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	66
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perpustakaan.....	68
Tabel 4. 3 Gambaran Hasil Penelitian Kualitas Layanan Perpustakaan	69
Tabel 4. 4 Gambaran Hasil Dimensi <i>Affect of Service</i>	72
Tabel 4. 5 Gambaran Hasil Dimensi <i>Information Control</i>	74
Tabel 4. 6 Gambaran Hasil Dimensi <i>Library as Place</i>	78
Tabel 4. 7 Gambaran Hasil Penelitian Loyalitas Pemustaka (Variabel Y)	81
Tabel 4. 8 Gambaran Hasil <i>Repeat Purchase</i>	83
Tabel 4. 9 Gambaran Hasil <i>Retention</i>	85
Tabel 4. 10 Gambaran Hasil <i>Referalls</i>	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	91
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Regresi (Uji t).....	94
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Affect of Service</i>	95
Tabel 4. 16 Hasil Uji t <i>Affect of Service</i>	95
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Information Control</i>	96
Tabel 4. 18 Hasil Uji t <i>Information Control</i>	97
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Library as Place</i>	98
Tabel 4. 20 Hasil Uji t <i>Library as Place</i>	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir	37
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	65
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	67
Gambar 4. 5 Kualitas Layanan Perpustakaan.....	71
Gambar 4. 6 Dimensi <i>Affect of Service</i>	74
Gambar 4. 7 Dimensi <i>Information Control</i>	77
Gambar 4. 8 Dimensi <i>Library as Place</i>	80
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Loyalitas Pemustaka	82
Gambar 4. 10 Garis Kontinum dimensi <i>Repeat Purchase</i>	84
Gambar 4. 11 Garis Kontinum dimensi <i>Retention</i>	86
Gambar 4. 12 Garis Kontinum <i>Referalls</i>	89
Gambar 4. 13 Garis Persamaan Regresi Linier Sederhana	93

DAFTAR LAMPIRAN

1. 1 Surat Pengangkatan Dosen Pembimbing	116
1. 2 Surat izin penelitian.....	117
1. 3 Surat permohonan Expert Judgement	118
1. 4 Surat cek similirity index.....	120
1. 5 Bimbingan skripsi pembimbing 1	122
1. 6 Bimbingan skripsi pembimbing 2	123
2. 1 Tabel pernyataan instrumen.....	124
2. 2 Tabel tabulasi data variabel X	129
2. 3 Tabel tabulasi data variabel Y	130
3. 1 Dokumentasi data dilapangan.....	131
4. 1 Data diri Peneliti	134

DAFTAR PUSTAKA

- Alhidayatullah, A. (2023). Digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan dalam mempengaruhi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 35–44.
- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan pengujian hipotesis statistika dasar dengan software r. *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 327–334.
- Apriyani, N. (2024). *Hubungan Kualitas Layanan Sirkulasi Dengan Motivasi Kunjungan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Jawa Barat*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ardiani, R. U. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa MAN 2 Kota Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Aregawi, T. (2018). Factors affecting customer loyalty:(Experience From Dashen Bank Adigrat Area Branch). *Internastional Journal Of Science And Research (IJSR)*, 7(9), 101–105.
- Ariani, D. M. (2023). Pelaksanaan kode etik pustakawan untuk memaksimalkan kualitas layanan Perpustakaan SMP Negeri 1 Sumberrejo. *Tibannbaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(1), 24–41.
- Arum, A. P., & Marfianti, Y. (2021). Pengembangan perpustakaan digital untuk mempermudah akses informasi. *Information Science and Library*, 2(2), 92–100.
- Asih, G. T. (2022). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Association of Research Libraries. (2021). *LibQual+ 2021 Survey*. Washington DC : Texas A&M University.
- Atikah, L., & Anshori, I. M. (2023). Analysis Of Library Saleh Adiwinata User Satisfaction Using The LibQual+ TM Method. *Indonesian Journal of Librarianship*, 25–40.
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan sebagai tempat rekreasi informasi. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 23–28.
- Fai, L. K., Siew, L. W., & Hoe, L. W. (2020). Analysis on the library service quality with analytic hierarchy process model. *Journal of Physics: Conference Series*, 1706(1), 012154.
- Fanya, I. Z., & Silvana, H. (2022). Upaya meningkatkan kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Karawang Barat pada era informasi. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 7(1), 136–143.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan: Dari Servqual ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Gathoni, N., & Van der Walt, T. (2019). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 123–136.

- Hamtheldy, R. Z., Nurbaiti, & Syarvina, W. (2023). Analisis pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap loyalitas pemustaka Disperpusip SU dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 3(2), 220–229.
- Handoyo, M. Z. E., Burhanudin, M., & Rahmadhani, A. (2021). Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), 128–140.
- Herman, H., Amrina, E., & Bora, M. A. (2022). Penerapan quality function deployment dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Sigma Teknika*, 5(1), 001–011.
- Inawati, Y., Fitria, D., Kesuma, M., Pradani, Y. S., Mustofa, M. T. L., & Al Umar, A. U. A. (2021). Kepuasan sebagai pemoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(1), 1–8.
- Iqbal, R., & Peramita, Y. (2023). Transformasi layanan referensi perpustakaan Universitas Teknokrat Indonesia. *Al-Ma Mun Jurnal Kajian Kepustakawanan Dan Informasi*, 4(2), 129–140.
- Irfan, R. I. (2021). Hubungan layanan sirkulasi dengan pembentukan citra perpustakaan (Studi Deskripsi di Perpustakaan Universitas Andalas). *Literatify: Trends in Library Developments*, 2(1), 29–34.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th Editi). Pearson.
- Lestari, T. I. (2023). Penerapan literasi informasi dalam ekspresi diri terhadap pustakawan di balai layanan Perpustakaan DPAD DIY. *SIGNIFICANT: Journal Of Research And Multidisciplinary*, 2(2), 88–104.
- Mahmood, K., Ahmad, S., Ur Rehman, S., & Ashiq, M. (2021). Evaluating library service quality of college libraries: The perspective of a developing country. *Sustainability*, 13(5), 2989.
- Margareta, I. E. (2022). Revitalasi layanan sirkulasi perpustakaan perguruan tinggi. *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 2(1), 35–42.
- Maulana, A., Nuraini, I., Oktapianingsi, R., Lbs, E., & Lubis, M. A. P. (2024). Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan model servqual dalam meningkatkan kunjungan perpustakaan. *Jurnal Deflasi*, 2(1), 202–212.
- Mukhlis, I. R., & Santoso, R. (2023). Perancangan basis data perpustakaan universitas menggunakan MySQL dengan Physical Data Model dan Entity Relationship Diagram. . *Journal of Technology and Informatics (JoTI)*, 4(2), 81–87.
- Mustika, F. A., Wibawanti, Y., & Suwiyanti, R. (2022). Aplikasi pengukuran kinerja layanan perpustakaan berdasarkan ISO 11620: 2008. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 7(1), 112–116.

- Nadhifah, K. (2020). Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Jember. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 1003–1013.
- Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer relationship management (CRM) and recommendation for implementation in the defense industry: A literature review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 17–34.
- Nguyen, H. V., Vu, T. D., Saleem, M., & Yaseen, A. (2024). The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: The moderating role of the university image. *Journal of Trade Science*, 12(1), 37–59.
- Noh, Y. (2022). The analytic study of librarianuser and importance-satisfaction on the use factor of complex cultural space in library. *Library Hi Tech*, 40(6), 1532–1566.
- Nurchayadi, I., Hartono, F. A., & Sriwahyudewi, I. (2021). Peranan Perpustakaan dalam meningkatkan prestasi belajar mahasiswa pascasarjana ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 7–14.
- Nurchayani, H. (2023). Penelitian strategi pengembangan koleksi di perpustakaan pada google scholar: Sebuah narrative literature review. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(1), 32–43.
- Nurhayati, E. S., & Wijayanti, L. (2023). Tinjauan literatur sistematis terhadap eksistensi dan kompetensi profesi pustakawan menyongsong era society 5.0. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 44(2), 77–96.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pengunjung perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159–174.
- Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian terhadap kepuasan pemustaka dalam menerima layanan petugas perpustakaan di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan*, 9(1), 69–83.
- Peterson, M. (2023). Libraries as felt spaces: Atmospheres, public space and feelings of dis/comfort. *Emotion, Space and Society*, 49, 100986.
- Pramono, A. H. (2021). *LIBQUAL+: Evaluasi Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Digital Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital Ipsnas Pada Sistem Operasi Android)*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*.
- Roesminingsih, E. (2020). Layanan dan fasilitas perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 389–400.
- Rombon, I., Golung, A. M., & Londa, J. W. (2021). Fungsi fasilitas perpustakaan dalam meningkatkan kinerja pustakawan dan staff perpustakaan di Dinas

- Perpustakaan dan Kearsipan Kota Manado. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 3(3).
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis faktor-faktor keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- Santoso, J. (2021). Kemas ulang informasi koleksi perpustakaan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan informasi para pemustaka. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 67–72.
- Saputro, B. I., & Utami, P. T. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan balai arkeologi daerah istimewa yogyakarta dengan metode libqual+ TM. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(1), 41–59.
- Siska, S., & Roza, Y. M. (2022a). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+ TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1(2), 12–17.
- Siska, S., & Roza, Y. M. (2022b). Analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+ TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1(2), 12–17.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Srimulyo, K., & Mardiyah, A. (2020). Pengaruh emotional branding terhadap loyalitas konsumen (customer loyalty) di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 10(2), 66–82.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 271–286.
- Sun, Y., Liu, H., & Gao, Y. (2023). Research on customer lifetime value based on machine learning algorithms and customer relationship management analysis model. *Heliyon*, 9(2).
- Susilawati, A. (2023). Pengaruh kinerja pustakawan terhadap kualitas layanan di perpustakaan sekolah SMAN 1 Cileunyi Kabupaten Bandung. *Information Science and Library*, 4(1), 10–17.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23.
- Thuannadee, S. (2022). Library's quality impact on satisfaction and improvement priorities. *Library Management*, 44(1/2), 80–96.

- Walenta, A. S., Kuswinardi, J. W., Wardani, A. N. K., Efendi, B., & Zulfikhar, R. (2023). Aplikasi manajemen hubungan pelanggan (customer relationship management CRM) dalam Era Digital: Analisis Literatur tentang Keuntungan dan Implementasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 22008–22013.
- Wardani, A. K., & Wicaksono, M. F. (2023). Analisis kompetensi pustakawan pada kualitas layanan Perpustakaan MA Al Ma'arif Tulungagung. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 11(1), 187–212.
- Winastwan, R. E., & Fatwa, A. N. (2021). Peluang dan tantangan perpustakaan digital di masa pandemi covid-19: Sebuah tinjauan literatur. *Publication Library and Information Science*, 5(2), 1–15.
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53–68.