

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI DINAS KEARSIPAN  
DAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

**SKRIPSI**

**untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S.S.I)**



**Oleh :  
Putri Yefani  
NIM. 2021/21234094**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2025**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### SKRIPSI

Judul : Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat

Nama : Putri Yefani

NIM : 21234094

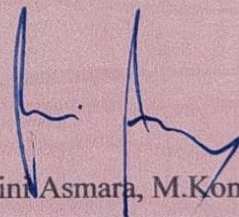
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Mei 2025

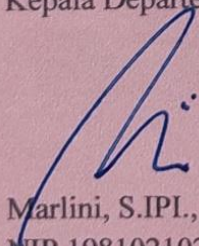
Disetujui oleh Pembimbing,



Rini Asmara, M.Kom.

NIP 197506202023212007

Mengetahui  
Kepala Departemen,



Marlini, S.IPL., MLIS.

NIP 198102102009122005



## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Putri Yefani

NIM : 21234094

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Negeri Padang

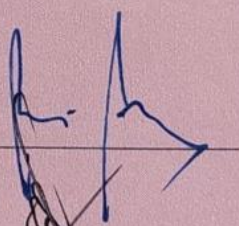
**Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan  
menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di  
Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat**

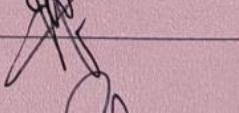
Padang, Mei 2025

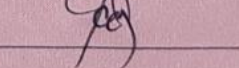
### Tim Penguji,

1. Ketua : Rini Asmara, M.Kom.
2. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.
3. Anggota : Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP.

### Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Yefani

NIM/TM : 21234094/2021

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Dengan ini, saya sampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing.
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Mei 2025  
Saya yang Menyatakan,



Putri Yefani  
NIM. 21234094

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ayah, Ibu, Adik penulis yang tak henti-hentinya mengirimkan do'a, dukungan, dan kasih sayang dengan penuh cinta sehingga penulis bisa tumbuh sebesar ini. Terima kasih atas do'a dan pengorbanannya sampai saat ini, do'a akan anakmu sukses di dunia dan akhirat.

Penulis juga mempersembahkan skripsi ini kepada teman-teman seperjuangan, khususnya teman-teman di Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, yang selalu memberikan semangat, saling mendukung, dan menjadi tempat berbagi selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan akademik penulis menjadi lebih bermakna dan menyenangkan.

Terima kasih penulis ucapkan untuk semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Dukungan, motivasi, dan semangat dari kalian sangat bermakna bagi penulis.

## ABSTRAK

**Putri Yefani, 2025** “Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berdasarkan lima dimensi *ServQual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, analisis gap antara harapan dan persepsi, serta pemetaan ke dalam diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan sebesar 3,298, sedangkan rata-rata persepsi sebesar 2,928. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Analisis gap menunjukkan seluruh indikator memiliki selisih negatif, yang berarti kinerja layanan dinilai lebih rendah dibandingkan harapan. Melalui pemetaan IPA, ditemukan bahwa dari 25 indikator, sebanyak 10 indikator (40%) masuk dalam Kuadran I (konsentrasi di sini), 4 indikator (16%) berada dalam Kuadran II (pertahankan prestasi), 4 indikator (16%) berada dalam Kuadran III (prioritas lebih rendah), dan 7 indikator (28%) berada dalam Kuadran IV (perhatian tidak mendesak). Temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas layanan harus difokuskan pada indikator-indikator dalam Kuadran I. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pihak perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

**Kata Kunci:** kepuasan pengguna, layanan perpustakaan, *ServQual*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah S.W.T, karena atas izin dan limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.S.I pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Rini Asmara, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan saran, arahan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini
2. Ibu Desriyeni, S. Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembahas I dalam skripsi ini
3. Ibu Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP. selaku Dosen Pembahas II dalam skripsi ini
4. Ibu Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Dr. Marlini, S.IPI., MLIS. selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi dan Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
6. Seluruh dosen Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan baik dalam masa studi penulis

7. Putri Yefani yang merupakan diri penulis sendiri, yang telah berjuang dengan sepenuh hati dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan dalam masa-masa sulit, saat lelah mulai menguasai, saat semangat hampir padam, dan saat keraguan sempat singgah. Terima kasih karena tidak menyerah, meskipun banyak hal terasa berat. Terima kasih telah terus percaya, bahwa setiap langkah kecil yang diambil akan membawa pada akhir yang layak untuk diperjuangkan.

Untuk itu, kepada diri sendiri yang telah menangis dalam diam, tertawa dalam sepi, dan tetap memilih untuk bangkit setiap kali terjatuh terima kasih. Terima kasih telah menjadi versi terbaik dari diri sendiri, sejauh ini.

8. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Ayah, Ifwandi, dan Ibu, Yetti Haida, yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa sepanjang perjalanan ini. Terima kasih atas kasih sayang yang tak terbatas, dukungan yang tak pernah surut, serta segala pengorbanan yang tak ternilai sejak awal hingga skripsi ini terselesaikan.

Terima kasih, Ayah, atas keteguhan dan semangat yang menjadi panutan. Terima kasih, Ibu, atas ketulusan dan doa yang senantiasa menguatkan. Tanpa cinta dan restu dari Ayah dan Ibu, pencapaian ini tidak akan pernah terwujud.

9. Terima kasih penulis sampaikan kepada Wahyudi, atas kehadiran, dukungan, dan kesabaran yang tak pernah henti selama proses penyusunan skripsi ini. Dalam setiap lelah dan ragu, Wahyudi selalu menjadi sosok yang menguatkan, memberi semangat, dan meyakinkan penulis untuk terus melangkah. Kehadiranmu menjadi cahaya di tengah perjalanan yang penuh tantangan ini, dan untuk semua itu, penulis sangat bersyukur.

10. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta kebersamaan yang begitu berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas tawa yang menguatkan, bahu yang menenangkan, dan waktu yang rela dibagi di tengah kesibukan masing-masing. Meski tidak dapat disebutkan satu per satu, setiap kebaikan dan



kehadiran kalian memiliki arti yang sangat besar dan akan selalu penulis kenang dengan penuh rasa syukur.

11. Semua pihak yang sudah berkenan menjadi narasumber dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika masih ditemukan kesalahan kesalahan yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk penulis maupun pembaca.

Padang, Mei 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                             | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------------|----------------|
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b> | <b>i</b>       |
| <b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>         | <b>ii</b>      |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>               | <b>iii</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                 | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>ix</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                   | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>xiii</b>    |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah.....    | 6 |
| C. Pembatasan Masalah.....      | 7 |
| D. Perumusan Masalah .....      | 7 |
| E. Asumsi Penelitian .....      | 7 |
| F. Tujuan Penelitian .....      | 8 |
| G. Manfaat Penelitian .....     | 8 |
| H. Batasan Istilah.....         | 9 |

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| A. Landasan Teori .....                                      | 11 |
| 1. Layanan Perpustakaan.....                                 | 11 |
| 2. Kepuasan Pengguna .....                                   | 14 |
| 3. Metode <i>ServQual</i> .....                              | 17 |
| 4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..... | 19 |
| B. Penelitian yang Relevan.....                              | 22 |
| C. Kerangka Konseptual.....                                  | 24 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian .....          | 26 |
| B. Metode Penelitian .....         | 26 |
| C. Populasi dan Sampel .....       | 27 |
| D. Variabel dan Data .....         | 28 |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....    | 29 |
| F. Instrumentasi.....              | 30 |
| G. Teknik Penganalisisan Data..... | 38 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

|                        |    |
|------------------------|----|
| A. Deskripsi Data..... | 41 |
| B. Analisis Data ..... | 42 |
| C. Pembahasan .....    | 94 |

**BAB V PENUTUP**

|                   |    |
|-------------------|----|
| A. Simpulan ..... | 98 |
| B. Saran .....    | 99 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>101</b> |
|-----------------------------|------------|

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN .....</b> | <b>104</b> |
|-----------------------|------------|

## DAFTAR TABEL

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian .....                                              | 30 |
| Tabel 2. Skor Variasi Jawaban.....                                                         | 32 |
| Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan.....                                        | 32 |
| Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi .....                                      | 32 |
| Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan .....                                    | 32 |
| Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi .....                                   | 32 |
| Tabel 7. Interpretasi Nilai Tingkat Kesesuaian Indeks (TKI).....                           | 32 |
| Tabel 8. Kategori Interpretasi Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) .....                        | 40 |
| Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                         | 43 |
| Tabel 10. Responden Berdasarkan Usia.....                                                  | 43 |
| Tabel 11. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                                  | 45 |
| Tabel 12. Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....                                  | 46 |
| Tabel 13. Rentang Skor Rata-rata .....                                                     | 48 |
| Tabel 14. Skor Total dan Rata-rata Nilai Harapan dan Persepsi Per Indikator...             | 49 |
| Tabel 15. Indikator dengan Nilai Rata-rata Harapan dan Persepsi Tertinggi .....            | 50 |
| Tabel 16. Interpretasi Nilai Gap Kualitas Layanan.....                                     | 52 |
| Tabel 17. Nilai GAP (Persepsi-Harapan) Per Indikator.....                                  | 53 |
| Tabel 18. Nilai GAP (Persepsi-Harapan) Negatif Paling Besar .....                          | 53 |
| Tabel 19. Rata-rata GAP Berdasarkan Dimensi <i>ServQual</i> .....                          | 55 |
| Tabel 20. Nilai Gap Rata-rata per Dimensi <i>ServQual</i> .....                            | 55 |
| Tabel 21. Rata-rata Nilai Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i> .....              | 59 |
| Tabel 22. Tingkat Kesesuaian (TKI) pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....       | 60 |
| Tabel 23. Rata-rata Nilai Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> .....            | 61 |
| Tabel 24. Tingkat Kesesuaian (TKI) pada Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) ...        | 62 |
| Tabel 25. Rata-rata Nilai Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> .....         | 64 |
| Tabel 26. Tingkat Kesesuaian (TKI) pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....  | 65 |
| Tabel 27. Rata-rata Nilai Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> .....              | 67 |
| Tabel 28. Tingkat Kesesuaian (TKI) pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....            | 68 |
| Tabel 29. Rata-rata Nilai Harapan dan Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i> .....                | 69 |
| Tabel 30. Tingkat Kesesuaian (TKI) pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....              | 70 |
| Tabel 31. Tingkat Kesesuaian Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 72 |



|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 32. Indikator dengan Nilai Kesesuaian Tertinggi .....    | 78 |
| Tabel 33. Indikator dengan Nilai Kesesuaian Terendah .....     | 79 |
| Tabel 34. Nilai Rata-rata Harapan dan Persepsi .....           | 81 |
| Tabel 35. Kriteria Pembagian Kuadran dalam IPA .....           | 81 |
| Tabel 36. Rekapitulasi Letak Kuadran dan Kriteria Atribut..... | 82 |
| Tabel 37. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pengguna .....          | 89 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....       | 25 |
| Gambar 2. Kerangka Konseptual .....                                            | 25 |
| Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                    | 43 |
| Gambar 4. Diagram Responden Berdasarkan Usia.....                              | 45 |
| Gambar 5. Diagram Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                        | 46 |
| Gambar 6. Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                        | 47 |
| Gambar 7. Diagram Kartesius Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> ..... | 88 |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era keterbukaan teknologi sekarang ini, perpustakaan menjadi tulang punggung ketersediaan informasi masyarakat. Penyebaran informasi juga semakin cepat, sehingga masyarakat membutuhkan lokasi di mana informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan akurat. Perpustakaan menjawab semua tantangan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi. Kini perpustakaan bukan sekadar tempat memajang koleksi buku, tetapi juga menyediakan banyak sumber daya untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat umum dan juga dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mendukung keterampilan literasi (Fharuqi & Primadesi, 2023).

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang sangat demokratis, karena memberikan akses sumber belajar yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan kepada siapa saja tanpa membedakan suku bangsa, agama, jenis kelamin, latar belakang sosial, usia, pendidikan, atau perbedaan lainnya. Oleh karena itu, perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua kalangan, baik anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, dan orang dewasa, baik laki-laki maupun perempuan, tanpa terkecuali (Setiawansyah et al., 2021).

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan di perpustakaan bersifat inklusif dan merangkul semua kalangan. Dengan adanya program-program literasi dan kegiatan komunitas yang diadakan secara rutin, perpustakaan berperan aktif dalam meningkatkan minat baca dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembelajaran sepanjang hayat.

Layanan merupakan bentuk kenyamanan pengguna terhadap perpustakaan, oleh karena itu layanan perpustakaan merupakan hal penting bagi pengguna. Perpustakaan yang tidak memiliki pelayanan yang baik berdampak negatif terhadap kenyamanan pengguna. Jika perpustakaan mengabaikan kualitas layanannya, hal ini berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna dan minat berkunjung ke perpustakaan (Sulistyaningsih & Widiyanto, 2023). Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi pengukuran yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, kepuasan pengunjung menjadi suatu hal yang penting bagi perpustakaan karena keberhasilan pelayanan yang menimbulkan kepuasan pengunjung merupakan tujuan akhir yang harus dicapai oleh perpustakaan. Pengukuran pelayanan dapat dilihat dari kualitas jasa itu sendiri dimana tolak ukur kualitas jasa pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik perpustakaan), *reliability* (kehandalan pegawai dan staf perpustakaan), *responsiveness* (sikap tanggap

pada pengunjung), *assurance* (perlakuan pada pengunjung), *emphaty* (pemahaman kepentingan pengunjung) (Setyawan et al., 2017).

Kepuasan pemustaka merupakan perasaan kecewa atau senang yang dialami pemustaka selepas mereka membanding antara hasil yang didapat atau diterima dengan apa yang mereka harapkan. Dalam hal perpustakaan, berarti menyangkut segala layanan dan sumber daya yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna (Apriyani et al., 2021). Perpustakaan umum dapat dikatakan berhasil dalam mencapai tujuannya untuk memberikan edukasi, informasi maupun rekreasi dilihat dari tingkat kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, dalam hal menjaga kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Kepuasan pengguna perpustakaan ditentukan oleh ketersediaan koleksi, sumber informasi yang produktif (Khaisar M Khan, 2019).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan perpustakaan umum yang berada dibawah naungan instansi pemerintah yang melayani masyarakat umum, khususnya menyediakan sarana penyedia informasi bagi masyarakat secara gratis. Layanan yang terdapat di perpustakaan ini yaitu: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan keanggotaan, layanan disabilitas, layanan BI Corner, layanan anak, dan layanan naskah kuno.

Berdasarkan wawancara awal pada Kamis, 28 November 2024 terhadap tiga orang pengguna aktif layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Wawancara ini dilakukan

secara langsung dengan informan yang terdiri dari mahasiswa dan masyarakat umum yang rutin memanfaatkan fasilitas perpustakaan. *Informan pertama*, menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pustakawan cukup baik dalam hal sikap yang ramah, namun respons yang diberikan terkadang lambat, terutama saat perpustakaan dalam keadaan ramai. Selain itu, pustakawan juga dinilai kurang tanggap dalam menjaga ketertiban ruang baca, misalnya ketika terjadi kebisingan dari pengunjung lain. Informan ini juga mengeluhkan koneksi *WiFi* yang lambat dan tidak stabil, yang mengganggu kegiatan belajar. *Informan kedua*, mengungkapkan bahwa beberapa buku yang dibutuhkan tidak tersedia di perpustakaan, sehingga kebutuhannya belum sepenuhnya terpenuhi. Ia juga menilai bahwa pelayanan pustakawan masih kurang cepat dan responsif, terutama pada saat perpustakaan ramai. Permasalahan yang paling ditekankan adalah buruknya kualitas koneksi internet, bahkan saat menggunakan komputer yang tersedia di perpustakaan. Hal ini sangat menghambat proses pencarian informasi yang dibutuhkan.

*Informan ketiga*, menyatakan bahwa secara umum ia merasa puas dengan ketersediaan buku, namun mengalami kendala dalam hal jaringan internet. Koneksi *WiFi* yang disediakan dinilai sangat buruk dan tidak mendukung proses belajar secara daring. Akibatnya, ia lebih memilih menggunakan data seluler pribadi saat berada di perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara ini, ditemukan beberapa permasalahan utama yang dirasakan pengguna, seperti kurang responsifnya pustakawan, kurangnya koleksi buku tertentu, serta lambatnya koneksi internet. Permasalahan-permasalahan ini



menjadi masukan awal dalam rangka mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Pengukuran kepuasan pengguna secara komprehensif diperlukan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan area-area lain yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Importance Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis yang digunakan untuk melakukan perbandingan sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Sampurno & Sharif, 2020).

Metode *ServQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima (Maulana et al., 2024). Adapun dimensi metode *servqual*, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode IPA adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Metode ini juga membandingkan pengukuran antara *expectation* (harapan), dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen (Yulianti & Umbara, 2020). Analisis IPA mempunyai dua perhitungan analisis yaitu analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan (GAP) yang hasil perhitungan akan dianalisis dalam analisis kuadran diagram kartesius (Andre & Gianina Tileng, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka penulis merasa perlu melakukan Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Kiranya hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi pertimbangan bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat guna menjaga loyalitas pengguna layanan perpustakaan untuk berkunjung ke perpustakaan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut, *pertama*, terdapat indikasi ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna, yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Kedua*, ketersediaan bahan pustaka kurang lengkap, sehingga menghambat pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. *Ketiga*,

kualitas jaringan internet yang lambat menjadi isu utama yang dikeluhkan oleh pengguna perpustakaan, menghambat aktivitas *online* mereka.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, maka untuk lebih terarahnya penelitian ini dibatasi pada “Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat”.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat?

### **E. Asumsi Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, asumsi penelitian ini dikategorikan menurut kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *ServQual*, adalah: (1) kuadran I (*Concentrate Here*), layanan dengan kepentingan tinggi tetapi kepuasan rendah memerlukan perbaikan segera, mencerminkan kesenjangan pada dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* dalam *ServQual*; (2) kuadran II (*Keep Up the Good Work*) mencakup layanan dengan kepentingan dan kepuasan tinggi yang perlu dipertahankan, terkait dengan dimensi *Assurance* dan *Empathy*; (3) kuadran III (*Low Priority*) menunjukkan

layanan dengan kepentingan dan kepuasan rendah, di mana alokasi sumber daya dapat diminimalkan, seringkali terkait dengan dimensi *Tangibles*; (4) kuadran IV (*Possible Overkill*) menggambarkan layanan dengan kepentingan rendah namun kepuasan tinggi, yang berpotensi mengalami alokasi sumber daya Perhatian Tidak Mendesak, juga berkaitan dengan dimensi *Tangibles*.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu mendeskripsikan: (1) layanan yang dianggap penting oleh pengguna tetapi kepuasan pengguna masih rendah (*concentrate here*); (2) layanan yang dianggap penting oleh pengguna dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (*keep up the good work*); (3) layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna dengan tingkat kepuasan pengguna yang rendah (*low priority*); (4) layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (*possible overkill*).

#### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu (1) bagi penulis, untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat; (2) bagi pembaca, untuk menambah dan mengembangkan wawasan, pemikiran, dan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya; (3) bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi

Sumatera Barat, agar menjaga loyalitas pengguna layanan perpustakaan untuk berkunjung ke perpustakaan.

## **H. Batasan Istilah**

Untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, penulis akan memberikan penjelasan mengenai beberapa pengertian dan istilah yang relevan dengan topik penelitian sebagai berikut:

### **1. Kepuasan Pengguna**

Merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kualitas informasi, sikap pustakawan, ketersediaan koleksi, dan fasilitas yang disediakan.

### **2. Layanan Perpustakaan**

Semua kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memberikan informasi dan akses kepada pengguna. Ini termasuk layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan pendidikan pemakai, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara efektif dan efisien.

### **3. *Service Quality (ServQual)***

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

#### 4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan antara pentingnya suatu atribut layanan bagi pengguna dan kinerja aktual dari atribut tersebut. IPA membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam layanan perpustakaan.

#### 5. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat

Lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola arsip dan menyediakan layanan perpustakaan kepada masyarakat di Provinsi Sumatera Barat.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan pendekatan metode Importance Performance Analysis (IPA). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan layanan yang dianggap penting oleh pengguna tetapi memiliki tingkat kepuasan rendah, layanan yang dianggap penting dengan tingkat kepuasan tinggi, layanan yang dianggap kurang penting dengan tingkat kepuasan rendah, serta layanan yang dianggap kurang penting namun dengan tingkat kepuasan tinggi.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai rata-rata harapan pengguna sebesar 3,298 dan rata-rata persepsi sebesar 2,928. Selisih antara keduanya menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan layanan yang diterima oleh pengguna. Pemetaan 25 indikator layanan ke dalam empat kuadran IPA menunjukkan bahwa sebagian besar indikator, yaitu sebanyak 10 indikator atau 40%, berada pada Kuadran I. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek tersebut dianggap penting oleh pengguna, namun kepuasan terhadap layanan tersebut masih rendah. Artinya, aspek-aspek tersebut harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Sebaliknya, terdapat 4 indikator atau 16% yang masuk dalam Kuadran II, yaitu aspek-aspek layanan yang

penting dan telah memuaskan pengguna. Layanan-layanan pada kuadran ini menunjukkan keberhasilan yang harus dipertahankan.

Sementara itu, 4 indikator lainnya atau sekitar 16% berada pada Kuadran III, yang berarti bahwa aspek-aspek layanan tersebut dianggap kurang penting oleh pengguna dan tingkat kepuasannya juga rendah. Meskipun begitu, peningkatan tetap dapat dilakukan secara bertahap jika sumber daya memungkinkan. Sedangkan pada Kuadran IV terdapat 7 indikator atau 28% yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi namun tidak dianggap terlalu penting oleh pengguna. Dengan demikian, layanan pada aspek ini berjalan baik, namun tidak memerlukan perhatian utama dalam pengelolaan.

Hasil penelitian ini secara keseluruhan memberikan gambaran bahwa layanan perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama pada indikator-indikator yang berada pada Kuadran I. Oleh karena itu, upaya perbaikan harus difokuskan pada aspek yang penting namun belum memuaskan, tanpa mengabaikan pemeliharaan kualitas pada layanan yang sudah berjalan baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar pihak perpustakaan lebih memfokuskan perhatian pada peningkatan layanan yang termasuk dalam kategori penting namun tingkat kepuasannya masih rendah. Aspek-aspek ini meliputi ketersediaan koleksi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, kenyamanan fasilitas fisik, serta kecepatan dan kejelasan pelayanan



yang diberikan oleh pustakawan. Langkah-langkah konkret seperti penambahan koleksi pustaka, peningkatan sarana dan prasarana, serta pelatihan kompetensi pustakawan menjadi hal yang sangat penting untuk dilaksanakan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut.

Di sisi lain, layanan-layanan yang telah dinilai penting dan sudah berjalan dengan baik harus dijaga dan dipertahankan mutunya secara konsisten agar tidak mengalami penurunan kualitas. Evaluasi berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa layanan tetap berada pada tingkat yang memuaskan. Untuk layanan yang berada pada kuadran dengan tingkat kepentingan rendah, baik dengan kepuasan rendah maupun tinggi, pengelola perpustakaan dapat melakukan efisiensi sumber daya. Pengalokasian ulang waktu, tenaga, atau anggaran ke aspek-aspek yang lebih prioritas akan membantu pengelolaan layanan menjadi lebih efektif.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan perpustakaan, serta menjadi referensi dalam pelaksanaan evaluasi rutin yang berbasis pada harapan dan persepsi pengguna secara aktual.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, M.S. et al. 2021, Metodologi Penelitian Kesehatan, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Agustina, R., Suprianto, D., & Cahyo, N. (2020). Analysis of Library Visitor Satisfaction Using the Servqual Method. *Indonesian Journal of Engineering Research*, 1(1). <https://doi.org/10.11594/ijer.01.01.02>
- Andre, Y., & Gianina Tileng, K. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 16(Februari).
- Apriyani, N., Dewi, L., & Suhardini, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2). <https://doi.org/10.29240/tik.v5i2.2850>
- Arfika, V. (2022). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 132–144. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.64>
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish.
- Fatmawati, Endang. 2013. Matabaru Penelitian Perpustakaan : dari SERVQUAL ke LibQUAL. Jakarta : Sagung Seto
- Fharuqi, A., & Primadesi, Y. (2023). Model Bioskop Mini sebagai Media Pengoptimalan Keterampilan Literasi Siswa di SMKN 1 Padang Panjang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(1). <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i2.12>
- HAJAR, IBNU (2019) Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) (Studi Kasus K.A Tawang Jaya Semarang Poncol – Jakarta Pasar Senen. Stasiun Semarang Poncol). Undergraduate thesis, Universitas Islam Sultan Agung.
- Harmoko, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan 36 Yogyakarta.

- Himayah, (2017). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Khizanah Al-Hikmah*, volume 1 no. 1-6. Retrieved. <http://103.55.216.56/index.php/khizanahal-hikmah/article/viewFile/38/17>
- Imel Neprianti, N. H. (2021). Penerapan Perpustakaan Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era Revolusi 4.0. 9 (3). <https://ejournal.unesa.ac.id>
- Inawati. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka. In *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi Bibliotika : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi* (Vol. 3).
- Khaisar M Khan, A. K. S. S. K. R. (2019). *User ' s Satisfaction on Library & Information Resources , facilities and Services : A User ' s Satisfaction on Library & Information Resources , facilities and Services : A Case Study in Vidyavardhaka First Grade College , Mysuru. National Conference on Library in the Life of User, March, 1–21.* <https://www.researchgate.net/publication/332104337>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 2.
- Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA). *Coding Jurnal Kom* Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Coding Jurnal Komputer Da*, 10(01). <https://doi.org/10.26418/coding.v10i01.52134>
- Lukman, T. A., Hafni, L., Panjaitan, H. P., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). The Influence of Service Quality on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at BAPENDA Riau Province. *International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(1), 40–59.
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketting*, 41(1), pp. 77-79.
- Maulana, A., Nur'aini, I., Oktapianingsi, R., Lbs, E., Ardiansyah, M., & Lubis, P. (2024). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Model Servqual Dalam Meningkatkan Kunjungan Perpustakaan. <https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/deflasi>
- Moladia, T., & Kristiana, T. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Komputar: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(1), 9-18. <https://doi.org/10.34010/komputa.v12i1.8964>
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A*

- Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Rahayuningsih, Fransisca. “Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode *LibQUAL+TM* “. Graha Ilmu. Yogyakarta. 2020.
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hlm 99-100
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan *Customer Satisfaction Index (Csi)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju
- Setiawansyah, S., Adrian, Q. J., & Devija, R. N. (2021). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Perpustakaan Menggunakan Model Desain User Experience. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 11(1). <https://doi.org/10.34010/jamika.v11i1.3710>
- Simanjuntak, Uliarta. *Kreativitas Pustakawan dalam Pengelolaan Perpustakaan*. DKPUS BABEL, 2020, <https://dkpus.babelprov.go.id/content/kreativitas-pustakawan-dalam-pengelolaan-pepustakaan>.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sulistyaningsih, T., & Widiyanto, dan. (2023). Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem. In *Journal of Education and Technology* (Vol. 3, Issue 1). <http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/JET>
- Indonesia. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1.
- Wardhana, A. (2024). *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Dalam *Customer Satisfaction in The Digital Edge-Edisi Indonesia* (hlm. 326–376). Eureka Media Aksara.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2). <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>
- Yusuf, Adhi Maulana & Ranto, Puput Amanda (2024). Pra Rancangan Pabrik Glyceryl Trinitrate dengan Kapasitas 12.500 Ton/Tahun. Banten: institut teknologi indonesia.