

**PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 1
ENAM LINGKUNG**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

**NOVIRA RAMADHANI
NIM. 22002124**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 1 ENAM LINGKUNG

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

NOVIRA RAMADHANI
NIM. 22002124

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

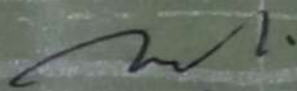
PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 1 ENAM LINGKUNG

Nama : Novira Ramadhani
NIM : 22002124/ 2022
Departemen : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, 15 Juli 2026

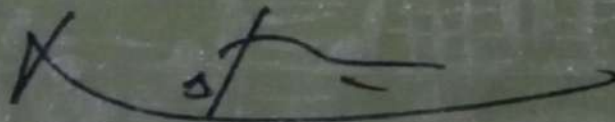
Disetujui oleh:

Pembimbing,



Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd.
NIP. 19641205 198903 1 001

Kepala Departemen,



Dr. Sulastri, M.Pd.
NIP. 19811001 200812 2 00

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Departemen Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di
SMA Negeri 1 Enam Lingsung
Nama : Novira Ramadhani
NIM : 22002124
Departemen : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, 15 Juli 2026

Tim Penguji

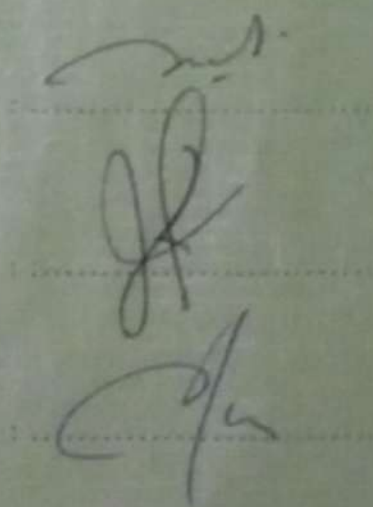
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd.

2. Anggota : Prof. Drs. Syahril, M.Pd., Ph.D.

3. Anggota : Dr. Merika Sriawati, M.Pd.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novira Ramadhani
NIM : 22002124
Departemen : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di
SMA Negeri 1 Enam Lingkung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggung jawab, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, 15 Juli 2026

Saya yang menyatakan,



Novira Ramadhani

22002124

ABSTRAK

Novira Ramadhani, 22002124. “Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMA Negeri 1 Enam Lingsung”. Skripsi. Departemen Administrasi Pendidikan. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Enam Lingsung, yang ditandai dengan rendahnya angka kunjungan harian siswa, yakni hanya berkisar 10–15 orang dari total 923 siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan seberapa baik kualitas pelayanan perpustakaan sekolah tersebut berdasarkan persepsi siswa melalui tiga dimensi model LibQUAL+, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 923 siswa, dengan sampel sebanyak 135 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin pada taraf kesalahan 10% dan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrumen angket model Skala Likert lima pilihan jawaban yang telah dinyatakan valid melalui uji korelasi *Pearson Product Moment* (40 butir pernyataan valid) serta reliabel melalui uji *Cronbach's Alpha*. Analisis data deskriptif dihitung menggunakan rumus rata-rata (*mean*) dan persentase tingkat pencapaian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) dimensi *Affect of Service* berada pada kategori baik dengan tingkat pencapaian 79,25%, yang berarti sikap dan kemampuan petugas sudah memuaskan siswa namun perlu ditingkatkan pada aspek empati, 2) dimensi *Information Control* berada pada kategori baik dengan tingkat pencapaian 79,45%, yang berarti akses pencarian buku sudah mudah meskipun indikator kelengkapan buku masih menjadi aspek terendah, dan 3) dimensi *Library as Place* berada pada kategori baik dengan tingkat pencapaian 79,33%, yang berarti lingkungan fisik dinilai cukup mendukung meski aspek ketenangan ruangan akibat keterbatasan fasilitas perlu dibenahi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Enam Lingsung berada pada kategori baik dengan tingkat pencapaian 79,33%. Meskipun secara umum dinilai baik, hasil ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) dengan realitas rendahnya kunjungan harian siswa, sehingga pihak sekolah perlu segera melakukan pembenahan fasilitas fisik, penambahan koleksi buku, serta percepatan program perpustakaan digital.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas, Pelayanan Perpustakaan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMA Negeri 1 Enam Lingsung.” dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan orang lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T., M.T, Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Afdal, M.Pd., Kons, Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Sulastri, M.Pd. selaku Kepala Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Hade Afriansyah, M.Pd. selaku Kepala Laboratorium Administrasi Pendidikan , Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Drs. Syahril, M.Pd., Ph.D. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dr. Merika Setiawati, M.Pd. selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu, memberikan kritik, saran, serta arahan yang sangat berharga demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Pendidikan yang telah banyak memberikan bekal dan ilmu yang bermanfaat.
8. Ibu Dra. Rahmawati, M.Si, Kepala SMA Negeri 1 Enam Lingsung yang telah memberikan izin penelitian bagi penulis.
9. Ibu Dra. Yeni Yanti Erna Wita Cahya, S.Pd., Gr, selaku Guru dan sekaligus Kepala Perpustakaan SMA Negeri 1 Enam Lingsung yang telah membantu proses pengumpulan data.
10. Siswa-siswi Kelas X, XI, dan XII SMA Negeri 1 Enam Lingsung yang telah menyisihkan waktunya untuk memberikan bantuan dalam penelitian.
11. Ayahanda Suharto dan Ibunda Ratmi, dua sosok guru pertama dan terbaik dalam hidup penulis. Terima kasih atas ruang tumbuh yang begitu luas, yang tidak pernah membiarkan penulis berjalan sendirian. Pelukan yang selalu menenangkan, dan didikan yang menempa penulis hingga mampu berdiri di titik ini. Gelar akademik ini hanyalah bonus kecil, namun kebanggaan di mata Ayah dan Ibu adalah pencapaian yang sesungguhnya.
12. Kakak perempuanku tercinta, Melia Gusvira, serta adik laki-lakiku tersayang, Lefrial Antomi, terima kasih atas segala dukungan, doa, keceriaan, dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

13. Teman seperjuangan dari semester satu sampai delapan Miftahul Fauzia. Terima kasih telah menjadi partner diskusi, sahabat, dan tempat berbagi keluh kesah yang luar biasa selama masa studi. Semoga pencapaian hari ini menjadi awal dari kesuksesan kita di masa depan.
14. Teman-teman Program Studi Administrasi Pendidikan Angkatan 2022
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, April 2026
Penulis

Novira Ramadhani
NIM. 22002124

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	12
E. Asumsi Penelitian.....	13
G. Tujuan Penelitian.....	13
H. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Pengertian Persepsi.....	16
2. Pengertian Kualitas dan Kualitas Layanan.....	17
3. Pentingnya Pelayanan yang Berkualitas.....	20
4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
5. Pengertian Perpustakaan.....	22
6. Macam-Macam Pelayanan Perpustakaan.....	23
7. Indikator Pelayanan.....	24
B. Penelitian Relevan.....	33
C. Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Instrumen Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan.....	56
C. Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	
PENELITIAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Implikasi.....	71
C. Rekomendasi.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1 . Indikator Penelitian.....	32
Tabel 2 . Jumlah Populasi Siswa SMAN 1 Enam Lingkung.....	38
Tabel 3 . Jumlah Sampel Siswa SMAN 1 Enam Lingkung.....	40
Tabel. 4 . Metode Pengukuran.....	42
Tabel 5 . Hasil Uji Validitas Instrumen.....	44
Tabel 6 . Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 7 . Hasil Uji Realibilitas Instrumen.....	47
Tabel 8 . Kategori Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	50
Tabel 9 .Deskripsi Data Persepsi Siswa Terhadap Kemampuan dan Sikap Petugas Perpustakaan (<i>Affect of Service</i>).....	52
Tabel 10 . Deskripsi Data Persepsi Siswa Terhadap Kemampuan dan Sikap Petugas Perpustakaan (<i>Affect of Service</i>).....	53
Tabel 11 . Deskripsi Data Persepsi Siswa Terhadap Kemampuan dan Sikap Petugas Perpustakaan (<i>Affect of Service</i>).....	54
Tabel 12. Rekapitulasi Data Tentang Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . Kerangka Berpikir Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	35
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Kisi-Kisi Angket Penelitian.....	80
Lampiran 2 . Pengantar Angket.....	83
Lampiran 3 . Angket Penelitian.....	84
Lampiran 4 . Tabel r Product Moment.....	88
Lampiran 5 . Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	89
Lampiran 6 . Tabulasi Data Uji Coba Angket.....	91
Lampiran 7 . Tabulasi Data Angket Penelitian.....	86
Lampiran 8 . Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 9. Dokumentasi.....	90
Lampiran 10. Buku Kunjungan Perpustakaan.....	91



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu bangsa tidak terlepas dari kualitas pendidikan yang diselenggarakan, baik di tingkat sekolah maupun perguruan tinggi. Pendidikan memiliki peranan penting dalam membentuk manusia yang cerdas, kritis, berdaya saing, serta beriman dan bertakwa. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 Ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan. Implementasi hak tersebut diwujudkan melalui pemenuhan Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021, yang meliputi delapan standar, yaitu: standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Dalam hal ini standar sarana dan prasarana, khususnya keberadaan perpustakaan sekolah sebagai salah satu fasilitas utama dalam mendukung proses pembelajaran.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 23 Ayat (1), perpustakaan merupakan institusi yang mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan rekam secara profesional dengan sistem yang terstandarisasi untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pengguna.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal (11) mengemukakan mengenai standar nasional perpustakaan yang meliputi: (a) standar koleksi perpustakaan, (b) standar sarana dan prasarana, (c) standar pelayanan perpustakaan, (d) standar tenaga perpustakaan, (e) standar teknis perpustakaan, dan (f) standar pengelolaan perpustakaan. Sejalan dengan itu, Octovieri *et al.* (2021), menyatakan bahwa perpustakaan merupakan bagian dari organisasi yang bertanggung jawab dalam mengelola bahan pustaka yang disusun secara sistematis untuk dimanfaatkan sebagai sumber informasi oleh pengguna.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana pendidikan yang berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Anwar (2019), menyatakan bahwa perpustakaan sekolah merupakan sarana pendidikan yang turut menentukan keberhasilan lembaga pendidikan. Lasa (2021), juga menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah berfungsi sebagai pusat pengelolaan informasi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah menjadi salah satu komponen penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah.

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi, muncul tantangan mengenai eksistensi perpustakaan fisik dibandingkan perpustakaan digital. Meskipun sekolah mulai beradaptasi dengan sistem digital, Stueart dan Moran (2017), berpendapat bahwa perpustakaan manual (fisik) tetap sangat dibutuhkan karena fungsinya sebagai pusat interaksi sosial dan ruang

belajar komunal yang menyediakan bukti fisik pengetahuan. Pihak sekolah memandang perpustakaan digital sebagai pelengkap, namun keberadaan fisik perpustakaan tetap menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan informasi yang dibutuhkan, perpustakaan berupaya mendukung pencapaian prestasi akademik secara optimal.

Dalam menerapkan fungsinya, perpustakaan harus memastikan bahwa seluruh kegiatan layanan telah dilaksanakan dengan baik melalui penilaian kualitas layanan. Kualitas layanan perpustakaan didefinisikan sebagai seberapa baik perpustakaan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, mencakup kemudahan akses informasi, keramahan staf, kelengkapan koleksi, hingga kenyamanan fasilitas.

Perpustakaan yang berkualitas akan membuat pengguna merasa dihargai dan terbantu. Kualitas pelayanan ini merupakan "ujung tombak" yang menentukan keberhasilan perpustakaan; pelayanan yang baik akan membuat pengunjung merasa puas karena harapan mereka terpenuhi. Sebaliknya, Anwar (2019), mengingatkan bahwa kegagalan perpustakaan dalam memberikan layanan dapat menghambat keberhasilan lembaga pendidikan secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaannya, perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi bahan pustaka, tetapi juga memberikan layanan kepada pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat aspek keberadaan layanan, tetapi lebih menekankan pada kualitas layanan perpustakaan. Kualitas

layanan perpustakaan dapat diartikan sebagai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal melalui pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan.

Kualitas layanan perpustakaan mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan akses informasi, kelengkapan dan relevansi koleksi, kenyamanan ruang baca, ketersediaan fasilitas pendukung, kecepatan layanan, serta sikap profesional dan ramah petugas perpustakaan. Pelayanan yang baik ditandai dengan layanan yang cepat, tepat, akurat, ramah, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna. Masruri (2003), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik harus berpusat pada pengguna, artinya layanan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Sebuah perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas jika memenuhi beberapa kriteria penting. Pertama, koleksi buku dan bahan bacaan yang dimiliki harus relevan dengan kebutuhan siswa, mutakhir, dan akurat. Kedua, petugas perpustakaan harus memiliki kompetensi dan sikap profesional dalam melayani pemustaka. Ketiga, pelayanan harus cepat dan tepat waktu sehingga siswa tidak mengalami hambatan dalam mencari sumber belajar. Terakhir, perpustakaan sekolah perlu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti komputer, akses internet, serta ruang belajar yang nyaman agar lebih mendukung kegiatan belajar mengajar di sekolah (Riyanto dkk., 2004).

Layanan perpustakaan yang berkualitas itu, misalnya melalui penyediaan koleksi buku yang lengkap, fasilitas yang nyaman, dan petugas

yang ramah serta kompeten, tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, tetapi juga dapat menumbuhkan minat baca serta semangat belajar. Hal ini berdampak positif pada peningkatan kunjungan pemustaka ke perpustakaan. Keberadaan petugas perpustakaan yang sigap dan siap membantu akan menciptakan kenyamanan dan kepuasan siswa. Sebaliknya, apabila layanan perpustakaan kurang memadai seperti koleksi yang terbatas, fasilitas yang rusak, atau petugas yang kurang tanggap maka hal tersebut dapat menurunkan minat siswa untuk berkunjung, karena merasa kurang nyaman.

Perpustakaan SMAN 1 Enam Lingkung sebagai salah satu unit layanan pendidikan di sekolah memiliki tujuan utama untuk membantu siswa dan guru dalam proses belajar mengajar, yang tidak hanya sebagai penyedia sumber bacaan bagi siswa pada waktu luang. Tetapi perpustakaan menjadi sumber, alat, dan sarana untuk belajar. Dengan adanya fasilitas dan layanan yang memadai, perpustakaan diharapkan mampu mendukung kegiatan belajar mengajar secara optimal, menjadi tempat yang nyaman untuk belajar mandiri, serta membantu siswa mengembangkan minat baca dan kemampuan literasi informasi.

Kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup tajam antara harapan siswa dengan realitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Perpustakaan SMA Negeri 1 Enam Lingkung, kualitas pelayanan perpustakaan terindikasi masih belum optimal, sehingga berdampak langsung pada keengganan siswa untuk

memanfaatkan fasilitas tersebut. Manifestasi utama dari belum optimalnya kualitas pelayanan ini terlihat jelas dari data buku tamu perpustakaan, yang menunjukkan bahwa rata-rata kunjungan siswa hanya berkisar antara 10–15 orang per hari. Angka ini tergolong sangat rendah jika dibandingkan dengan total populasi siswa yang mencapai 923 orang. Secara persentase, rata-rata kunjungan harian hanya sekitar 2% dari seluruh populasi siswa. Dalam skala mingguan (6 hari aktif sekolah), akumulasi kunjungan siswa hanya mencapai sekitar 10%, dan dalam rentang satu bulan, rata-rata kunjungan hanya berada di kisaran 39% dari jumlah keseluruhan siswa. Kondisi ini menjadi sinyal kuat bahwa perpustakaan belum mampu daya tarik layanan yang memadai untuk mendorong pemanfaatan secara maksimal oleh mayoritas siswa.

Secara administratif, seluruh siswa SMA Negeri 1 Enam Lingkung sebenarnya telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan pernah mendatangi fasilitas tersebut. Namun, analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa kunjungan siswa hanya terjadi pada momen-momen situasional dan bersifat instruksional (terpaksa), bukan didorong oleh kesadaran mandiri atau daya tarik layanan perpustakaan itu sendiri. Siswa hanya datang ke perpustakaan saat momen peminjaman buku teks pelajaran di awal semester yang mewajibkan seluruh siswa hadir, saat jam pelajaran kosong, ketika proses pembelajaran dialihkan oleh guru ke perpustakaan, atau saat pelaksanaan kegiatan sekolah seperti *class meeting* dan pengerjaan tugas kelompok. Ketika keharusan akademis atau instruksi dari guru tersebut tidak

ada, antusiasme siswa untuk datang ke perpustakaan menurun drastis. Fenomena kunjungan yang bersifat "paksaan situasional" ini menunjukkan adanya masalah mendasar pada kualitas pelayanan, di mana perpustakaan baru dinilai sebatas tempat pemenuhan kebutuhan logistik darurat, belum sebagai ruang belajar yang nyaman dan dirindukan oleh siswa.

Rendahnya angka kunjungan siswa tersebut berkaitan erat dengan kualitas pelayanan perpustakaan yang belum mampu memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil observasi lanjutan dan wawancara singkat dengan beberapa siswa dan petugas perpustakaan, ditemukan empat fenomena utama pada aspek pelayanan perpustakaan yang menjadi faktor penghambat utama minat kunjung siswa yaitu:

1. Keterbatasan Koleksi Informasi dan Kelengkapan Buku: Kualitas pelayanan dari aspek penyediaan informasi masih belum memadai, khususnya pada ketersediaan buku teks pendukung Kurikulum Merdeka. Dari total 923 siswa, sekitar 150–160 siswa (17%) belum mendapatkan akses buku teks secara mandiri, dengan rata-rata 40–50 siswa per tingkat kelas tidak memperoleh jatah buku karena jumlah koleksi yang terbatas. Realitas di lapangan yang mengharuskan siswa saling berbagi buku atau mencari sumber alternatif lain di luar perpustakaan memicu hilangnya motivasi siswa untuk berkunjung. Kondisi ini sejalan dengan penegasan Sutarno (2020) bahwa kelengkapan koleksi merupakan salah satu indikator utama kualitas

pelayanan yang berpengaruh langsung terhadap keputusan pengguna untuk memanfaatkan perpustakaan.

2. Keterbatasan Fasilitas Fisik Pendukung: perpustakaan belum mampu memberikan pengalaman fisik yang memuaskan akibat sarana pendukung yang masih kurang. Di dalam ruangan, kursi baca yang tersedia tidak mencukupi, meja baca sangat terbatas, unit kipas angin tidak berfungsi dengan baik, dan fasilitas komputer sering mengalami kerusakan. Ketiadaan fasilitas yang layak ini membuat siswa tidak betah berlama-lama dan memilih mencari tempat lain di luar perpustakaan untuk belajar. Menurut Sutarno (2020), bukti fisik berupa fasilitas pendukung yang memadai sangat memengaruhi kenyamanan, minat kunjung, serta intensitas pemanfaatan fasilitas jasa oleh pengguna.
3. Kondisi Lingkungan Fisik Ruangan yang Kurang Kondusif: tata ruang dan kondisi lingkungan fisik perpustakaan belum memenuhi standar kenyamanan sebagai sarana belajar yang ideal. Ruang perpustakaan sering mengalami kebocoran atap hingga memunculkan genangan air saat musim hujan, yang diperparah dengan sirkulasi udara yang pengap karena kipas angin tidak berfungsi dengan baik. Hal ini secara langsung dapat mengganggu ketenangan dan konsentrasi belajar siswa. Merujuk pada standar *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA, 2015), ruang perpustakaan sekolah wajib dirancang dengan memperhatikan

aspek kenyamanan, pencahayaan, ventilasi, dan tata ruang yang adaptif demi mendukung produktivitas aktivitas belajar pengguna.

4. Sikap petugas perpustakaan yang kurang komunikatif dalam mensosialisasikan layanan, serta terkadang kurang ramah dan kurang tanggap dalam melayani siswa. Hal ini menyebabkan siswa enggan bertanya dan berkunjung kembali. Menurut Parasuraman *et al.* (1990), sikap ramah, empati, dan komunikasi merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan, sedangkan Basuki (2021) menegaskan bahwa pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik untuk mendorong pemanfaatan perpustakaan secara optimal.

Celah penelitian (*research gap*) dalam penelitian ini diidentifikasi melalui tinjauan kritis terhadap model indikator penilaian kualitas layanan yang digunakan pada studi-studi terdahulu. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih mengandalkan dimensi model Servqual (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang secara teoretis lebih relevan untuk sektor manufaktur dan industri komersial, sehingga kurang spesifik dalam menangkap karakteristik unik layanan perpustakaan, terutama di lingkungan pendidikan.

Penelitian ini memilih untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi siswa karena kualitas pelayanan pada hakikatnya bersifat subjektif dan sangat bergantung pada penilaian pengguna itu sendiri. Menurut Parasuraman *et al.* (1990), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai

sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas pelayanan perpustakaan tidak dapat diukur secara objektif semata, melainkan harus didasarkan pada bagaimana siswa mempersepsikan dan merasakan langsung layanan yang mereka terima. Persepsi siswa menjadi indikator yang paling akurat karena merekalah yang mengalami secara langsung interaksi dengan petugas, koleksi, fasilitas, dan suasana perpustakaan dalam kegiatan belajar sehari-hari.

Sebaliknya, penelitian ini mengusung kebaruan (*novelty*) dengan menerapkan model indikator LibQUAL+ yang secara khusus dirancang dan oleh *Association of Research Libraries (ARL)* untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Meskipun LibQUAL+ pada awalnya dikembangkan untuk perpustakaan perguruan tinggi, model ini tetap relevan diterapkan di perpustakaan sekolah karena esensi layanan perpustakaan pada dasarnya sama, yaitu memenuhi kebutuhan informasi pengguna melalui koleksi, akses informasi, serta kenyamanan ruang dan interaksi dengan petugas. Dimensi - dimensi dalam LibQUAL+ seperti *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* bersifat universal dan dapat diaplikasikan pada berbagai jenis perpustakaan, termasuk perpustakaan sekolah, karena ketiga dimensi tersebut mencerminkan aspek-aspek fundamental yang dinilai oleh pengguna di semua jenjang pendidikan. Dengan demikian, penggunaan LibQUAL+ dalam penelitian ini tetap relevan untuk tujuan menilai seberapa

baik kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan persepsi siswa, bukan untuk membandingkan antara model Servqual dan LibQUAL+.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Persepsi Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMA Negeri 1 Enam Lingkung". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut dalam memenuhi kebutuhan informasi siswa, sekaligus mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan dan minat kunjungan siswa.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan Perpustakaan SMAN 1 Enam Lingkung, yaitu:

1. Keterbatasan koleksi buku dan sumber informasi: jumlah buku teks pendukung Kurikulum Merdeka masih sangat terbatas dan tidak sebanding dengan jumlah siswa. Hal ini menyebabkan sekitar 150–160 siswa (17% dari total populasi) belum mendapatkan akses buku teks secara mandiri untuk menunjang proses pembelajaran.a.
2. Fasilitas pendukung belajar yang belum memadai: keterbatasan kursi baca yang memadai, keterbatasan meja baca besar, tidak berfungsinya unit kipas angin, serta sering rusaknya fasilitas komputer sekolah menjadi kendala fisik yang mengurangi kenyamanan siswa saat berada di perpustakaan.

3. Kondisi lingkungan fisik ruangan yang kurang kondusif: tata ruang dan infrastruktur bangunan belum memberikan kenyamanan optimal akibat adanya kebocoran atap dan genangan air saat musim hujan, ditambah kipas angin yang tidak berfungsi dengan baik.
4. Sikap petugas perpustakaan dalam melayani kurang komunikatif, kurang ramah dan kurang tanggap dalam memberikan layanan, sehingga menurunkan minat siswa untuk berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan.
5. Rendahnya angka kunjungan siswa: sebagai dampak akumulatif dari keempat permasalahan di atas, rata-rata kunjungan siswa hanya berkisar antara 10–15 orang per hari (sekitar 2% dari total 923 siswa). Rendahnya angka kunjungan mandiri ini menjadi indikator utama belum optimalnya pelayanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dengan mempertimbangkan keterbatasan peneliti, maka penelitian ini hanya fokus pada pengukuran terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Enam Lingkung berdasarkan persepsi siswa.

D. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah seberapa baik kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Enam Lingkung dilihat dari:

1. Kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani (*Affect of Service*)?
2. Pengendalian informasi perpustakaan berupa koleksi dan akses informasi (*Information Control*)?
3. Perpustakaan sebagai tempat yang mendukung kegiatan belajar siswa (*Library as Place*)?

E. Asumsi Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima, bersifat multidimensi, dan dapat dinilai oleh pengguna layanan sebagai pihak yang mengalami langsung pelayanan tersebut. Selain itu, pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan serta pemanfaatan perpustakaan oleh siswa sebagai pengguna utama.

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Enam Lingkung dilihat dari:

1. Kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani (*Affect of Service*)
2. Pengendalian informasi perpustakaan berupa koleksi dan akses informasi (*Information Control*)

3. Perpustakaan sebagai tempat yang mendukung kegiatan belajar siswa
(*Library as Place*)

G. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan terkait pelayanan perpustakaan, dan dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi kepala sekolah, melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang akurat mengenai persepsi siswa terhadap kualitas layanan perpustakaan sekolah. Sekaligus sebagai bahan masukan untuk meningkatkan layanan perpustakaan sekolah lebih baik lagi ke depannya.
- b. Bagi pengelola dan petugas perpustakaan, melalui penelitian ini, pengelola dan petugas perpustakaan diharapkan memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang persepsi siswa terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan siswa.
- c. Bagi siswa, penelitian ini dapat memberi kesempatan bagi siswa untuk menyampaikan pandangan dan harapan mereka terhadap layanan perpustakaan. Sehingga siswa dapat ikut berkontribusi

dalam upaya peningkatan mutu layanan serta lebih termotivasi memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar.

- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji kualitas pelayanan perpustakaan sekolah, serta dapat dikembangkan dengan pendekatan atau populasi yang berbeda.



BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, secara keseluruhan persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Enam Lingkung berada pada kategori baik dengan tingkat pencapaian 79,33%. Artinya, secara umum siswa menilai pelayanan perpustakaan telah memenuhi harapan mereka, meskipun masih terdapat ruang perbaikan sekitar 20,67% yang belum terpenuhi. Berikut adalah kesimpulan untuk ketiga dimensi utama pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Enam Lingkung:

1. Kemampuan dan Sikap Petugas (*Affect of Service*): Dimensi ini mencapai tingkat pencapaian 79,25% yang termasuk dalam kategori baik. Artinya, siswa menilai interaksi dengan petugas perpustakaan sudah cukup memuaskan, baik itu dari sisi keramahan, kepedulian, ketanggapan dan keandalan petugas dalam melayani.
2. Pengendalian Informasi (*Information Control*): Dimensi ini mencapai tingkat pencapaian 79,45% yang termasuk dalam kategori baik. Artinya, siswa menilai akses terhadap informasi dan koleksi perpustakaan sudah cukup memadai. Namun, indikator kelengkapan buku dengan tingkat pencapaian 78,60% menjadi indikator terendah pada dimensi ini, yang berarti siswa masih kesulitan mendapatkan buku yang dibutuhkan karena jumlah koleksi yang terbatas.

3. Perpustakaan Sebagai Tempat Belajar (*Library as Place*): Dimensi ini mencapai tingkat pencapaian 79,33% yang termasuk dalam kategori baik. Artinya, siswa menilai lingkungan fisik perpustakaan sudah cukup nyaman dan mendukung kegiatan belajar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Enam Lingkung secara keseluruhan telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan siswa, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan, terutama pada indikator kelengkapan buku yang merupakan indikator terendah secara keseluruhan dengan tingkat pencapaian 78,6%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, hasil penelitian ini memiliki implikasi sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis: hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi kualitas pelayanan tidak boleh dinilai sebatas angka kepuasan di atas kertas, melainkan sebagai sebagai faktor penggerak yang memengaruhi secara langsung kebiasaan siswa dalam memanfaatkan fasilitas sekolah. Selain itu, temuan ini menunjukkan bahwa aspek manusia, akses informasi, dan ruang fisik dalam perpustakaan merupakan satu kesatuan ekosistem pelayanan yang saling mengikat, di mana kelemahan pada salah satu indikator vital akan menahan optimalnya fungsi sistem pelayanan secara keseluruhan.

2. Implikasi Praktis: hasil penelitian yang menunjukkan kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh siswa bisa menjadi bahan acuan untuk tetap menjaga menjaga konsistensi pelayanan agar tidak menurun. Upaya yang dapat dilakukan meliputi pemeliharaan rutin fasilitas perpustakaan, menjaga keramahan dan kesigapan petugas, memperbarui koleksi secara berkala, serta melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara periodik untuk memastikan kepuasan siswa tetap terpelihara.siswa.

C. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dipaparkan, beberapa saran dan rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Penelitian: penelitian ini memberikan kontribusi praktis yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi empiris bagi pihak manajemen SMA Negeri 1 Enam Lingkung dalam memetakan kualitas pelayanan perpustakaan sekolah. Informasi mengenai capaian per dimensi ini dapat dijadikan basis data atau pijakan ilmiah bagi kepala sekolah dan pengelola perpustakaan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang telah diberikan, serta mengidentifikasi ruang-ruang perbaikan yang harus dipenuhi demi meningkatkan kepuasan literasi siswa.
2. Kelemahan Penelitian: penelitian ini memiliki keterbatasan dalam aspek pengalaman, kedalaman pengetahuan teoretis, serta ketersediaan tenaga, biaya, dan waktu, yang menyebabkan peneliti belum mampu

menjangkau seluruh cakupan masalah secara mendalam. Hal ini memunculkan kesenjangan antara hasil penelitian kuantitatif yang bernilai positif dengan kondisi ideal di latar belakang, realitas banyaknya kekurangan fasilitas fisik perpustakaan, serta rendahnya tingkat kunjungan siswa. Selain itu, keterbatasan juga terlihat dari jumlah sampel yang diperoleh (135 dari 923 siswa) yang relatif belum cukup besar, serta ruang lingkup pengambilan data yang harus menyesuaikan jadwal agar tidak mengganggu kegiatan Pesantren Ramadhan di sekolah. Meskipun demikian, peneliti menjamin bahwa seluruh data dan temuan yang disajikan tetap representatif, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis. Jaminan ini didasarkan pada prosedur ilmiah yang tepat, objektif, penggunaan instrumen yang telah melalui uji coba, serta akurasi yang maksimal dalam proses pengolahan data.

3. Program Prioritas: program prioritas utama yang harus segera dilakukan oleh pihak sekolah adalah melakukan restrukturisasi anggaran untuk pengadaan buku teks pendukung Kurikulum Merdeka guna mengatasi masalah kelengkapan buku yang menjadi indikator terendah. Program ini wajib diintegrasikan dengan renovasi fisik ruang perpustakaan (perbaikan atap bocor, pencahayaan, sirkulasi udara, dan penambahan kursi) untuk mengembalikan ketenangan suasana belajar, serta pelatihan etika pelayanan (*service excellence*) bagi petugas guna mendongkrak aspek empati dan kepedulian dalam membantu kesulitan referensi siswa.

Terakhir, sekolah harus melakukan percepatan realisasi program perpustakaan digital sebagai langkah taktis transisi menuju modernisasi teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., & Rohman, M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Literasi Pendidikan*, 4(2), 101–110. <https://doi.org/10.46963/jlp.v4i2.101>
- Anwar, S. (2019). *Manajemen Perpustakaan*. Padang: Zahen Pustaka.
- Antasari, I. W. (2021). *Monograf: Mengukur Motivasi Mengakses Informasi di Perpustakaan*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Ariani, D. W. (2008). *Manajemen Kualitas*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, M., & Rusli, A. N. (2016). Manajemen Tata Ruang Perpustakaan Pesantren Madani Alauddin Pao-Pao Makassar. *Jurnal Al-Maktabah*, 60–61.
- Basuki, S. (2021). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suryani, D. (2020). Persepsi Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah di SMK Negeri 2 Bandung. *Jurnal Pendidika Dan Literasi*, 4(3), 112–119.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. *Sloan Management Review, Summer*, 29–38.
- Cook, C., & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ study. *Library Trends*, 49(4), 548–584.
- Fatmawati, E. (2011). Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *Libraria: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 41–56.
- Fitriani, S. (2021). Persepsi Siswa terhadap Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 1 Palembang. *Jurnal Kajian Pendidikan Dan Perpustakaan*, 3(2), 88–96. <https://doi.org/10.30829/jipi.v6i2.9512>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2005). *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services*. Pearson Education.

- Groonroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service. *Review of Business*, 9(3), 10–13. <https://doi.org/10.1177/0972150918791794>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah, U. (2021). Inovasi Layanan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa. *Jurnal Pendidikan Dan Literasi*, 5(1), 45–53.
- Hidayat, R., Setiawan, D., & Prasetyo, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2015). *IFLA Library Building Guidelines*. The Hague: IFLA.
- Iskandar, D. (2020). *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Lasa, H. S. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah dan Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Ombak.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Prentice Hall.
- Masruri. (2003). *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UII Press.
- Nabila, R. (2024). Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 10(1), 15–27. <https://doi.org/10.23960/jrp.v2i1.1245>
- Octovieri, R., Irsyad, M., Ermita, E., & Susanti, R. (2021). Peran Komite Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan (JAP)*, 2(1), 108–117.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Pendit, P. L. (2021). *Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Prenada Media.
- Prastowo, A. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional di Era Digital*. Yogyakarta: Diva Press.

- Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Riyanto, A., Mustofa, K., & Udjianto, B. (2004). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2(1), 12–25.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Roflin, E. 2016. Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, A. R. (2020). *Membangun Perpustakaan Digital: Strategi dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior* (11th ed.). Boston: Pearson Education.
- Sinollah, S. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Soraya, S. (2015). Persepsi Individu terhadap Lembaga Pendidikan: Harapan, Ekspektasi, dan Refleksi Perilaku. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 3(2), 115–124.
- Stueart, R. D., & Moran, B. B. (2017). *Library and Information Center Management* (9th ed.). Santa Barbara: Libraries Unlimited.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, D. 2020. Persepsi Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah di SMK Negeri 2 Bandung. *Jurnal Pendidikan dan Literasi*, 4(3), 112–119.
- Sutarno, N. S. (2020). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (3th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Thompson, B., Cook, C., & Kyriallidou, M. (2005). Concurrent validity of LibQUAL+™ scores: What do LibQUAL+™ scores measure? *The Journal of Academic Librarianship*, 31(6), 517-522.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulianto, B. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusuf, P. M. (2018). *Pelayanan Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.