

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

Oleh

Hana Muliana

Toto Fathoni¹

Dini Suhardini²

*Program Studi Perpustakaan dan Informasi
Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia
hanaonepiece@gmail.com
toto.fathoni@gmail.com
noy_73@yahoo.com*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empirik mengenai hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid Pusat Dakwah Islam (PUSDAI) Bandung. Teori dengan hasil yang didapat dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dan tingkat kepuasan pemustaka saling berhubungan, apabila kualitas layanan perpustakaan tidak maksimal maka akan timbul perasaan tidak puas dan begitupun sebaliknya. Maka sangat penting untuk memperhatikan kualitas layanan yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan penyebaran angket. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik kuota sampel. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung. Selain itu, diperoleh hasil gambaran : 1) kualitas layanan perpustakaan masjid termasuk dalam kategori baik, dengan indikator : lingkungan fisik dengan kategori baik; kehandalan dengan kategori baik; daya tanggap dengan kategori baik; jaminan dengan kategori baik; dan empati dengan kategori sangat baik; dan 2) tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan masjid PUSDAI termasuk dalam kategori baik; dengan indikator : aktual produk atau jasa dengan kategori baik; dan harapan pemustaka dengan kategori sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Masjid

ABSTRACT

The purpose of this research is to find empirical evidence of the positive relationship between the quality of library services with the level of satisfaction pemustaka mosque at the PUSDAI Bandung. The theory with the results obtained can be said that the quality of service and satisfaction levels pemustaka interconnected, if not maximum quality library services will give rise to dissatisfaction and vice versa. It is therefore important to pay attention to the quality of existing services. The method used is descriptive method with quantitative approach and data collection techniques by questionnaire. The total sample of 100 respondents using quota sampling technique. Based on the results of data analysis can be seen that there is a strong positive relationship between the quality of library services with the level of satisfaction pemustaka mosque in Bandung PUSDAI Mosque Library. In addition, the obtained results illustrate: 1) the quality of library services mosques included in both categories, with indicators: the physical environment with both categories; reliability in both categories; responsiveness to both categories; guarantee good category; and empathy with excellent category; and 2) the level of satisfaction library users PUSDAI mosque libraries included in both categories; indicators: the actual product or service by either category; and expectations pemustaka with very good category.

Keywords: Service Quality, Users Satisfaction, Mosque Library

Perpustakaan sebagai tempat berbagai ilmu pengetahuan dan informasi yang dapat didapatkan dengan mudah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau pemustaka, sangat berperan penting terhadap pendidikan bangsa dan Negara. Dilihat dari berbagai macam jenis perpustakaan terdapat perpustakaan khusus yang koleksinya bersifat khusus pada bidang tertentu sesuai dengan lembaga atau organisasi yang dinaunginya. Salah satunya adalah Perpustakaan masjid. Perpustakaan masjid sebagai suatu lembaga yang dikelola dengan berpedoman dengan adanya perpustakaan masjid dapat membuat masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah saja namun diharapkan oleh seluruh masyarakat dapat berperan aktif untuk memakmurkan masjid. Sesuai fungsinya perpustakaan masjid dituntut sebagai tempat studi bagi jamaah atau masyarakat tentang berbagai ilmu pengetahuan, keagamaan dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan serta harapan bagi jamaah dan masyarakat, untuk itu kualitas layanan perpustakaan masjid harus sangat diperhatikan agar pemustaka yang datang ke perpustakaan memperoleh informasi yang mereka butuhkan sehingga dapat menimbulkan kepuasan setelah menerima kinerja yang diterima sehingga pemustaka akan merasa senang dan akan selalu datang ke perpustakaan tersebut. Menurut Parasuraman, et al, 1985 (dalam Tjiptono, 2001, hlm. 70) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *Service Quality (ServQual)* yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Lima dimensi ini yang dipakai sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pada Perpustakaan Masjid PUSDAI.

▪ ***Tangibles*(Bukti Fisik/Lingkungan Fisik)**

Tangibles adalah suatu bukti bahwa

pihak penyedia jasa atau produk memberikan kepedulian dan perhatian serta menyediakan fasilitas yang nyata kepada para pemustaka. kemampuan pihak penyedia jasa dalam menyediakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak penyedia jasa. Jadi yang dimaksud dengan dimensi *tangibles* adalah suatu bukti fisik dari lingkungan fisik perpustakaan yang ada di mana jasa kegiatan diberikan dan disampaikan oleh staf perpustakaan yang berinteraksi dengan pemustaka. Komponen-komponen dari dimensi *tangible* terdiri dari lingkungan fisik seperti gedung perpustakaan, tata ruangan, fasilitas yang disediakan dan kebersihan.

▪ ***Reliability* (Kehandalan)**

Reliability adalah kemampuan pihak penyedia jasa atau lembaga dalam menyajikan jasa layanan kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, cepat dan terpercaya. Apabila layanan yang diberikan berbeda dengan yang dijanjikan oleh pihak perpustakaan maka akan sangat mempengaruhi rasa kepuasan pemustaka. Maka, komponen-komponen dari dimensi *reability* yaitu kemampuan staf perpustakaan dalam menyajikan jasa layanan.

▪ ***Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Responsiveness adalah kemampuan pihak perpustakaan dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pengguna atau pemustaka dengan penyampaian informasi yang benar dan jelas. Dimensi ini dapat menimbulkan sikap positif kepada pengguna atau pemustaka terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Apabila ada kesalahan dalam menyampaikan informasi yang kurang tepat, pihak perpustakaan akan segera memperbaiki kesalahan yang sudah dilakukan. Dimensi ini menanggapi permintaan maupun keluhan pengguna

sehingga komponen-komponen dimensi ini yaitu kesadaran dalam memberikan layanan, kesigapan staf memberikan layanan, dan penanganan keluhan pemustaka.

▪ **Assurance (Jaminan)**

Assurance adalah pengetahuan, dan perilaku yang diberikan pihak perpustakaan untuk membangun rasa keyakinan dan kepercayaan kepada pemustaka dalam menerima pelayanan yang diberikan. Dimensi ini menekankan pihak perpustakaan harus berperilaku baik dan dapat dipercaya dalam menyampaikan informasi. Selain itu pihak perpustakaan harus mempunyai pengetahuan luas sehingga pemustaka tenang dan merasa perpustakaan dapat menjamin informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Maka komponen dari dimensi ini yaitu komunikasi kompetensi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun.

▪ **Emphaty (Empati)**

Emphaty atau empati adalah kemampuan yang dilakukan langsung oleh staf perpustakaan untuk memberikan perhatian kepada pemustaka perpustakaan secara individu tanpa pandang status sosial yang ada, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan dalam memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam dimensi ini setiap staf perpustakaan sebisa mungkin untuk dapat mengatur waktu dalam melayani pemustaka dan melakukan komunikasi individu sehingga dapat menumbuhkan hubungan lebih intim dengan pengguna atau pemustaka. Komponen dari dimensi ini yaitu pembinaan serta penyuluhan tentang layanan perpustakaan masjid dan perhatian khusus pada pemustaka.

Kepuasan adalah sikap seseorang mengungkapkan perasaan yang muncul ketika menilai suatu kinerja yang diberikan. Menurut Kotler (2003, hlm. 61) mendefinisikan kepuasan “sebagai

perasaan atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Jadi harapan dari pengguna perpustakaan yaitu suatu keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan dan kenyamanan pengguna perpustakaan dalam memakai pelayanan yang ada pada perpustakaan. Perasaan puas atau tidak puas ditentukan oleh kinerja atau hasil yang diberikan. Pengguna perpustakaan akan merasa puas jika kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan informasinya sehingga kepuasan dan layanan perpustakaan sangat penting untuk mempertahankan pemustaka perpustakaan. Menurut Day (dalam Tjiptono, 2004, hlm. 146) mendefinisikan bahwa, “kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah menggunakannya”. Sedangkan menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2007, hlm. 146) menjelaskan tentang kepuasan pelanggan bahwa, “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar setianya pelanggan karena jika pelanggan setia dan apabila kepuasannya tercapai maka pelanggan merasa puas jika kebutuhan dan harapannya terpenuhi dengan baik dan optimal. Jadi kepuasan pengguna atau pelanggan adalah suatu situasi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustaka dapat terpenuhi dengan baik dan optimal melalui pelayanan yang diterima oleh pengguna tersebut.

Berdasarkan pada penjelasan mengenai pengertian kepuasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

kepuasan yaitu perbandingan antara kenyataan yang diterima (*perceived performance*) oleh pengguna dan harapan pengguna (*user expectation*). Aktual produk atau jasa diartikan sebagai keyakinan mengenai jasa yang dialami (*beliefs about experienced service*). Menurut Spreng (dalam Tjiptono, 2004, hlm. 206) mendefinisikan *perceived performance* adalah “keyakinan menyangkut atribut atau perlengkapan produk, tingkat kelengkapan atribut atau hasil”. Sedangkan menurut Oliver (dalam Tjiptono, 2004, hlm. 206) mengartikan *perceived performance* adalah “persepsi atau pendapat terhadap jumlah atribut produk atau jasa dari hasil yang diterima”. Maka dapat disimpulkan dari penjelasan beberapa ahli diatas, bahwa *perceived performance* adalah berupa fakta atau kejadian sebenarnya yang diterima ataupun dirasakan langsung oleh pengguna atau pemustaka. Harapan atau perkiraan merupakan keinginan seseorang terhadap suatu hal. Sebagaimana Olson & Dover (dalam Tjiptono, 2004, hlm. 122) menjelaskan bahwa “harapan atau keinginan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai produk yang akan pelanggan coba dan membeli suatu produk tersebut”. Untuk itu harapan dari kualitas layanan perpustakaan masjid sangat berperan besar terhadap kualitas layanan masjid PUSDAI.

Perpustakaan Masjid PUSDAI adalah perpustakaan dibawah naungan lembaga PUSDAI Jawa Barat yang berlokasi di kota Bandung. Jenis layanan perpustakaan masjid PUSDAI Bandung terdiri dari layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan baca di tempat. Sistem layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung menggunakan sistem layanan terbuka (*open access*) dimana pemustaka dapat memilih dan mengambil bahan pustaka langsung di rak. Akan tetapi staf

atau tenaga perpustakaan nya masih minim hanya berjumlah satu orang dan bukan bagian dari lulusan ilmu bidang perpustakaan. Ketika ada pemustaka ingin meminjam terkadang tidak ada staf yang melayani sehingga pemustaka merasa kebingungan dan bahkan ada yang tidak jadi meminjam.

Berdasarkan penjelasan pengamatan yang dilakukan peneliti, bahwa belum ada yang melakukan penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka dan kurang maksimalnya sumber daya manusia dalam melayani pemustaka. Untuk itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka. Apakah ada hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka sehingga penting dilakukan karena akan mengetahui hubungan yang ada antara kualitas layanan perpustakaan masjid dan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung dan penelitian ini dilakukan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perpustakaan dan lembaga PUSDAI dalam rangka meningkatkan kepuasan pemustaka dengan melalui peningkatan kualitas pada layanan perpustakaan masjid yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung.

METODE

Pada penelitian ini metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan *quota sampling*. *quota sampling* atau sampel kuota Sampel pada penelitian ini

membutuhkan kuota 100 responden pada bulan Februari tahun 2016 yang menggunakan dan memakai jasa layanan perpustakaan masjid yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik angket (kuesioner). Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis asosiatif (hubungan). Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan perpustakaan masjid (X) dengan tingkat kepuasan pemustaka (Y) sehingga akan ditarik kesimpulan dari penerimaan atau penolakan dari hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan korelasi Rank Spearman. Teknik *Rank Spearman* menggunakan jenis data ordinal yang dikumpulkan dengan melalui penyebaran angket yang dilakukan.

Pada penelitian ini menggunakan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya kontribusi antar variabel, jika berdasarkan hasil pengujian koefisien korelasi menghasilkan korelasi signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian yaitu untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian. berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut.

Hasil dari Kualitas layanan perpustakaan masjid pada perpustakaan masjid diperoleh persentase sebesar 82,17% yang menunjukkan bahwa hasil gambaran kualitas layanan perpustakaan masjid di Perpustakaan Masjid PUSDAI berada pada kategori baik.

Hasil dari tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan masjid PUSDAI diperoleh hasil persentase sebesar 84,8% yang menunjukkan bahwa gambaran umum mengenai tingkat

kepuasan pemustaka pada perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung termasuk kedalam kategori sangat baik.

Penelitian ini menggunakan uji hipotesis asosiatif (hubungan) dengan teknik korelasi *Rank Spearman* karena jenis data yang digunakan adalah data ordinal dan menggunakan bantuan software *IBM SPSS Statistics 22*. Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan PUSDAI Bandung”.

Uji korelasi untuk variabel kualitas layanan perpustakaan masjid (variabel X) dengan variabel tingkat kepuasan pemustaka dihitung dengan menggunakan rumus korelasi *Rank Spearman*, karena jenis data yang digunakan adalah data ordinal. Adapun perhitungan korelasi dilakukan dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 22* dengan hasil perhitungan pada Tabel 4.13 Di bawah ini

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.13 Diatas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan menunjukkan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas layanan perpustakaan masjid (X) dengan tingkat kepuuasan pemustaka (Y) sebesar 0,755 pada uji dua pihak dengan jumlah N sebanyak 100 dan tingkat kepercayaan 95%. Karena $N > 30$ maka untuk mengetahui apakah nilai r yang diperoleh memiliki arti atau tidak, dilakukan uji signifikansi menggunakan rumus uji t jika t hitung $> t$ tabel maka tidak terdapat hubungan positif, sebaliknya jika t hitung $< t$ maka terdapat hubungan positif.

Dari perhitungan nilai r dan t diatas, diperoleh kesimpulan uji korelasi variabel X dengan variabel Y sebagai berikut.

Tabel 4.14 Kesimpulan Uji Korelasi Variabel X dengan Variabel Y

r	Kriteria	t _{hitung}	t _{tabel}	Keterangan
0,755	Kuat	11,393	1,292	Signifikan

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,755. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan masjid memiliki hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan pemustaka, dengan tingkat hubungan kuat (0,60 – 0,799). Hubungan tersebut diuji menggunakan uji t untuk mengetahui apakah korelasi tersebut memiliki arti atau tidak, dan hasilnya menunjukkan *signifikan*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t hitung (11,393) > t tabel (1,292). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dinyatakan bahwa

Tabel 4.13

Hasil Uji Korelasi Variabel X dengan Variabel Y

Correlations			Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid (X)	Tingkat Kepuasan Pemustaka (Y)
Spearman's rho	Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid	Correlation Coefficient	1.000	.755**
		Sig. (1-tailed)		.000
		N	100	100
Tingkat Kepuasan Pemustaka		Correlation Coefficient	.755**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	
		N	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

hipotesis kerja H_1) diterima. Artinya terdapat hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka

Pada penelitian ini sudah diketahui hasil dari uji t sebesar 11,393 dan r sebesar 0,755, maka untuk mengetahui hasil seberapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y dilakukan dengan menggunakan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi pada penelitian ini sebesar 57% yang artinya kontribusi variabel X terhadap variabel Y dapat diketahui sebesar 57%.

yang ada di Perpustakaan Masjid PUSDAI memiliki kualitas layanan yang baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pemustaka. Kepuasan pemustaka Perpustakaan Masjid PUSDAI dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Masjid PUSDAI, kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu lingkungan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) karena kelima indikator tersebut merupakan keinginan dari seluruh pemustaka perpustakaan terhadap pelayanan yang baik dan dapat dipercaya. Pihak perpustakaan juga dapat mewujudkan kepuasan pemustaka perpustakaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, cepat, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan memuaskan para pemustaka perpustakaan. Maka kelima indikator kualitas layanan lingkungan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati harus menjadi faktor pendukung kualitas dari seluruh aktifitas pelayanan di Perpustakaan Masjid PUSDAI.

Pelayanan yang berkualitas bisa dilihat dari lingkungan tempat penampilan fisik, peralatan, teknologi yang memadai dan berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman bagi pemustaka, kemampuan staf pelayanan perpustakaan dalam memberikan jasa yang akan dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (kehandalan), serta kemampuan memberikan pelayanan yang baik untuk membantu pemustaka dan memberikan pelayanan dengan cepat (jaminan), pengetahuan, kesopanan dan kemampuan staf perpustakaan menimbulkan kepercayaan dan jaminan kepastian (jaminan), serta kepedulian pihak perpustakaan untuk memberikan perhatian secara pribadi dan individu

kepada pemustaka. Maka bisa dilihat dari kelima indikator kualitas layanan perpustakaan masjid akan dinilai oleh pemakai perpustakaan sebagai pemustaka perpustakaan dan pastinya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung.

KESIMPULAN

Simpulan mengenai gambaran kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI adalah memiliki respon kategori yang *baik* dilihat dari indikator kualitas layanan perpustakaan masjid yaitu lingkungan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Simpulan mengenai tingkat kepuasan pemustaka adalah secara umum memiliki respon kategori yang sangat baik dapat dilihat dari dua indikator tingkat kepuasan pemustaka yaitu indikator aktual/produk jasa yang memiliki respon dalam kategori baik dan indikator harapan pemustaka memiliki respon dalam kategori sangat baik.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid Pusat Dakwah Islam (PUSDAI) Bandung. Tingkat hubungan tersebut dapat dikatakan berada pada kategori kuat dan signifikan atau mempunyai makna yang bersifat positif. Sehingga dengan demikian kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI yang sudah baik dan efektif sehingga memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam menggunakan layanan yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Eryono, M. Kailani dan Abdul Aziz Batjo. (1991). *Pedoman perpustakaan masjid*. Jakarta: Pusat Perpustakaan Islam Indonesia dan P3M.
- Fatmawati, Endang. (2013). *Matabaru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQual*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Hernon, Peter and Ellen Altman. (1998). *Assesing service quality: satisfying the expectations of library customer*. Chicago: American Library Association.
- Indonesia. Perpustakaan Nasional. (2009). *Undang-undang republik indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Irawan D., Handi. (2002). *Sepuluh prinsip keputusan pelanggan. cetakan pertama*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Kotler, Philip, & Amstrong. (2003). *Dasar-dasar pemasaran, jilid 1. edisi kesembilan*. Jakarta: PT. INDEKS kelompok GRAMEDIA
- Lasa, H. (1994). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan: sirkulasi, referensi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Lasa, H. (2008). *Manajemen perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Muliana, H. (2016). *Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan masjid Pusat Dakwah Islam (PUSDAI) Bandung*. Bandung: UPI.
- Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Rumah Ibadah /editor, Hj. Indah Wuryani.-- Jakarta : Perpustakaan Nasional RI,2011.[pdf]
- Siregar, A. R. (2004). *Perpustakaan energi pembangunan bangsa*.

- Medan: Universitas Sumatera
Utara
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar ilmu
perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
Pustaka Utama
- Sumarwan, U. (2004). *Perilaku
konsumen*. Bogor : Ghalia
Indonesia
- Sumpeno, W. (1994). *Perpustakaan
masjid, pembinaan dan
pengembangan*. Bandung: PT
Remaja Rosdakarya, Rosda
Group.
- Tjiptono, F., Chandara, Gregorius.
(1998).
Service, Quality, Satisfaction.
Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi pemasaran.
edisi kedua*. Yogyakarta : Andi.
- Zeithmal, Parasuraman. (2009). *Service
quality : a conceptual Framework for
understanding e-implication for future
research and managerial practice*. New
York: Msi Monograph.