

Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang

Seruni Abdillah, Hadiyanto, Nurhizrah Gistituati, Merika Setiawati

¹ Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

² Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

³ Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

⁴ Departemen Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received December 13, 2025

Revised December 20, 2025

Accepted December 25, 2025

Available online : Maret 29, 2026

Keywords:

Kepuasan Mahasiswa, Layanan Perpustakaan Digital, Universitas Negeri Padang



This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Laboratory of Educational Administration Departemen Universitas Negeri Padang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh proses digitalisasi layanan perpustakaan yang belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui angket tertutup dengan skala Likert yang memuat lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup memuaskan dengan nilai rata-rata 3,80 dan tingkat capaian responden sebesar 75,92 persen. Dimensi dengan skor tertinggi adalah jaminan, sedangkan yang terendah adalah keandalan. Secara keseluruhan,

mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan perpustakaan digital, namun peningkatan masih diperlukan terutama pada aspek kecepatan akses dan ketersediaan fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Layanan Perpustakaan Digital, Universitas Negeri Padang

*Penulis Korespondensi:

Seruni Abdillah

Email: Seruniabdillah447@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi. Salah satu unsur penting yang mendukung kegiatan akademik di perguruan tinggi adalah perpustakaan (Feviasari et al., 2022). Perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi ilmiah yang menunjang kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Yulianto, 2010). Dalam kerangka hukum nasional, peran dan pengelolaan perpustakaan diatur dalam Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang mewajibkan setiap satuan pendidikan memiliki perpustakaan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan, mencakup koleksi, sarana dan prasarana, layanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan. Ketentuan tersebut menegaskan pentingnya peran strategis perpustakaan dalam meningkatkan mutu pendidikan serta menjamin tersedianya layanan informasi yang bermutu (Janata et al., 2024).

Seiring perkembangan era digital, perpustakaan dituntut untuk bertransformasi dari sistem konvensional menjadi sistem berbasis teknologi informasi agar lebih mudah diakses, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna (Nur, 2018). Inovasi perpustakaan digital menawarkan berbagai kemudahan bagi pengguna dalam mendukung aktivitas akademik. Hartono (2017) menyebutkan bahwa perpustakaan digital merupakan inovasi baru dalam dunia perpustakaan yang memiliki berbagai keunggulan. Sementara itu Fahrizandi (2020) menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi telah mengubah sistem kerja perpustakaan dari model konvensional menjadi otomatis dan berbasis digital, sehingga memungkinkan pengguna mengakses berbagai sumber informasi secara cepat, fleksibel, dan tanpa batas ruang maupun waktu.

Menurut Ibrahim & Afrina (2011), perpustakaan digital merupakan sistem layanan informasi yang menyediakan berbagai objek pengetahuan dalam bentuk digital, baik teks, gambar, maupun data elektronik, yang dapat diakses dengan cepat dan akurat. Koleksi perpustakaan digital tidak hanya mencakup dokumen elektronik yang menggantikan bahan cetak, tetapi juga artefak digital dan hasil penelusuran informasi dari berbagai sumber. Dengan demikian, perpustakaan digital berperan sebagai jaringan informasi terbuka yang dapat diakses oleh pengguna di seluruh dunia.

Dalam konteks pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi, setiap unit layanan diharapkan memenuhi Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 13 Tahun 2017. Standar tersebut mencakup enam komponen utama, yaitu koleksi, sarana dan prasarana, layanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan. Idealnya, perpustakaan perguruan tinggi memiliki koleksi yang mutakhir, ruang baca yang nyaman, jam operasional yang konsisten, serta fasilitas pendukung seperti akses internet, ruang diskusi, dan layanan digital yang optimal (Janata et al., 2024). Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya terwujud.

Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang telah bertransformasi menjadi perpustakaan digital untuk memudahkan mahasiswa mengakses sumber informasi. Layanan berbasis teknologi informasi yang disediakan meliputi komputer dengan akses internet, Wi-Fi, sistem Online Public Access Catalog (OPAC), serta repositori digital. Tujuan dari penyediaan layanan ini adalah untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa dalam mengakses literatur akademik dan menyelesaikan tugas perkuliahan.

Namun, hasil pengamatan awal terhadap sepuluh mahasiswa pengguna layanan perpustakaan digital UNP menunjukkan bahwa 40% mahasiswa menilai layanan digital sudah memadai, 35% menilai cukup memadai namun sering mengalami kendala akses, dan 25% menyatakan belum puas terhadap fasilitas teknologi informasi yang tersedia. Beberapa kendala yang diungkapkan mahasiswa antara lain koneksi internet yang lambat, keterbatasan komputer, serta koleksi digital yang belum lengkap. Hasil wawancara singkat juga menunjukkan bahwa repositori digital terkadang menampilkan hasil pencarian yang tidak relevan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan layanan yang disediakan, sehingga perlu dilakukan kajian lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan digital Universitas Negeri Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan digital di UNP. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi informasi secara lebih optimal.

2. METODE, DATA, ANALISIS

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Negeri Padang yang menggunakan layanan Perpustakaan Digital UNP pada tahun 2024, sebanyak 397.849 kunjungan. Sampel penelitian berjumlah 100 orang mahasiswa yang ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu mahasiswa yang telah menggunakan layanan perpustakaan digital. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket tertutup dengan model skala Likert yang telah dilakukan uji coba untuk melihat validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan JASP. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus mean (rata-rata).

3. HASIL DAN DISKUSI

Result

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang berada pada kategori cukup memuaskan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan statistik deskriptif diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,80 dan tingkat capaian responden sebesar 75,92%. Secara rinci, hasil per dimensi kualitas layanan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Indikator	Rata-rata	TCR (%)	Kriteria
1	Keandalan (Reliability)	3,72	74,45	Cukup Memuaskan
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	3,76	75,15	Cukup Memuaskan
3	Jaminan (Assurance)	3,90	78,00	Cukup Memuaskan
4	Empati (Empathy)	3,80	76,03	Cukup Memuaskan
5	Bukti Fisik (Tangibles)	3,80	75,95	Cukup Memuaskan
Rata-rata		3,80	75,92	Cukup Memuaskan

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi jaminan (assurance) memperoleh skor tertinggi, yang berarti mahasiswa merasa petugas perpustakaan memiliki sikap ramah dan mampu memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada pengguna. Sedangkan dimensi keandalan (reliability) memperoleh skor terendah, menunjukkan masih terdapat kendala dalam kecepatan akses dan ketersediaan fasilitas digital.

Discussion

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang. Pembahasan hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan lima indikator penelitian, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Untuk lebih jelasnya, pembahasan hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1) Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan (Reliability) Layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan (reliability) layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang memperoleh skor rata-rata 3,72, yang berada pada kategori cukup memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa layanan digital sudah cukup andal dalam menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan akademik.

Pada aspek keandalan, item dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Jurnal digital di Perpustakaan Digital UNP tersedia saat saya butuhkan” dengan skor rata-rata 3,81, yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai ketersediaan jurnal digital sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan penyelesaian tugas akademik.

Sementara itu, item dengan skor terendah adalah “E-book yang ada di perpustakaan digital dapat saya gunakan tanpa ada gangguan” dengan skor rata-rata 3,66, yang juga termasuk kategori cukup memuaskan. Rendahnya skor ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan jaringan

internet, kurangnya informasi terkait ketersediaan e-book, serta kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pengguna (Sihite, 2024). Menurut Darmawan et al (2023), keandalan merupakan kemampuan sistem untuk memberikan kinerja yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya, sehingga pengguna dapat mengakses informasi secara tepat waktu dan stabil. Dalam konteks perpustakaan digital, keandalan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan berbasis teknologi informasi.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keandalan layanan Perpustakaan Digital UNP yaitu melalui peningkatan sosialisasi dan panduan akses e-book kepada pengguna, seperti penyediaan video tutorial, panduan digital, atau layanan konsultasi langsung. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan stabilitas jaringan internet agar mahasiswa dapat mengakses e-book dan sumber digital lainnya tanpa hambatan (Sihite, 2024). Dengan peningkatan pada kedua aspek tersebut, diharapkan keandalan layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang dapat semakin baik dan mampu mendukung kegiatan akademik mahasiswa secara optimal.

2) Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap (Responsiveness) Layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (responsiveness) layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang memperoleh skor rata-rata 3,76, termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Hasil ini menggambarkan bahwa pustakawan telah menunjukkan ketanggapan yang cukup baik dalam memberikan layanan dan bantuan kepada mahasiswa, meskipun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal.

Item dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan "Informasi pembaruan layanan digital diumumkan dengan cepat" dan "Bantuan diberikan segera ketika mahasiswa mengalami kesulitan", masing-masing dengan skor rata-rata 3,83, yang termasuk kategori cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pustakawan cukup cepat dalam merespons perubahan sistem dan memberikan bantuan saat dibutuhkan.

Sementara itu, item dengan skor terendah adalah "Bantuan layanan digital cepat diberikan meski pada jam sibuk" dengan skor rata-rata 3,63. Rendahnya skor ini disebabkan oleh keterbatasan waktu dan beban kerja pustakawan yang tinggi, sehingga tanggapan terhadap pengguna belum sepenuhnya merata (Oktavia, 2019).

Menurut Berlianus (2013), daya tanggap merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bantuan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna. Dalam konteks layanan digital, ketanggapan menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya tanggap layanan adalah dengan pemanfaatan teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI) seperti chatbot untuk membantu menjawab pertanyaan pengguna secara otomatis, serta peningkatan pemahaman mahasiswa melalui workshop dan tutorial online agar mereka lebih mandiri dalam memanfaatkan layanan digital (Rachma Cahyani et al., 2025). Dengan langkah tersebut, diharapkan layanan digital perpustakaan dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan memuaskan bagi mahasiswa.

3) Kepuasan Mahasiswa terhadap Jaminan (Assurance) Layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap jaminan (assurance) layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang memperoleh skor rata-rata 3,90 dengan TCR 78%, yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup yakin dan percaya terhadap keamanan serta kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan digital, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

Item dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan "Saya percaya kualitas layanan digital dapat menunjang kebutuhan akademik" dengan skor rata-rata 3,99, menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan digital sudah cukup andal dalam mendukung kegiatan akademik, seperti pencarian referensi dan pengunduhan jurnal.

Sementara itu, item dengan skor terendah adalah “Petugas memiliki kompetensi yang baik dalam sistem digital” dengan skor rata-rata 3,84. Rendahnya skor ini kemungkinan disebabkan oleh persepsi mahasiswa bahwa sebagian pustakawan belum sepenuhnya menguasai sistem digital, terutama dalam menghadapi kendala teknis atau memberikan bimbingan langsung (Oktavia, 2019).

Menurut Muin (2023), dimensi jaminan berhubungan erat dengan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan profesional. Untuk itu, pustakawan perlu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan komunikasi yang baik agar dapat memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pengguna, upaya peningkatan jaminan layanan dapat dilakukan melalui pengembangan kompetensi digital pustakawan melalui pelatihan rutin, bimbingan teknis, serta pemanfaatan media daring seperti live chat atau email untuk mendukung komunikasi dua arah antara pustakawan dan pengguna. Dengan peningkatan kemampuan tersebut, pustakawan akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan profesional, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang.

4) Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati (Empathy) Layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap empati (empathy) layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang memperoleh skor rata-rata 3,80, yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pustakawan telah menunjukkan perhatian dan kepedulian yang cukup baik terhadap kebutuhan pengguna, meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar layanan lebih optimal.

Item dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Layanan digital disesuaikan secara fleksibel dengan kebutuhan mahasiswa” dengan skor rata-rata 3,87. Hal ini menggambarkan bahwa mahasiswa menilai pustakawan cukup mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan situasi pengguna.

Sebaliknya, item dengan skor terendah adalah “Tersedia bimbingan/tutorial penggunaan sistem digital bagi mahasiswa” dengan skor rata-rata 3,70. Rendahnya skor ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya panduan atau tutorial yang membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan digital, terutama bagi pengguna baru yang belum familiar dengan sistem.

Menurut Permenpan 14 (2017), kualitas interaksi antara pengguna dan pustakawan sangat memengaruhi tingkat kepuasan, terutama dalam aspek empati, perhatian, dan dukungan yang diberikan. Oleh karena itu, pustakawan perlu memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, bersikap terbuka terhadap kendala pengguna, serta mampu memberikan solusi yang bersifat personal.

Untuk meningkatkan empati layanan, pustakawan dapat dilatih dalam kompetensi teknologi informasi dan pelayanan prima, serta menyediakan panduan digital yang interaktif seperti video tutorial dan modul penggunaan sistem (Mustofa, 2023). Upaya ini diharapkan dapat membantu mahasiswa memanfaatkan layanan secara mandiri dan lebih efektif. Dengan peningkatan kualitas interaksi dan dukungan yang diberikan pustakawan, Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang diharapkan mampu menciptakan layanan yang lebih manusiawi, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek empati dapat meningkat secara signifikan.

5) Kepuasan Mahasiswa terhadap Bukti Fisik (Tangibles) Layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bukti fisik (tangibles) layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang memperoleh skor rata-rata 3,79, yang termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kondisi sarana dan prasarana fisik yang mendukung layanan digital sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal.

Item dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Ruang perpustakaan nyaman untuk belajar” dengan skor rata-rata 4,12, yang menunjukkan bahwa lingkungan perpustakaan digital dinilai bersih, tertata, dan kondusif untuk kegiatan akademik seperti membaca dan mengerjakan tugas. Selain itu, tampilan antarmuka layanan digital juga dinilai mudah dipahami dan membantu mahasiswa dalam mengakses informasi secara efisien

Sementara itu, item dengan skor terendah adalah “Stopkontak banyak dan juga berfungsi” dengan skor rata-rata 3,49. Hasil ini mengindikasikan bahwa masih terdapat keterbatasan fasilitas pendukung, seperti ketersediaan dan fungsi stopkontak, yang berdampak pada kenyamanan mahasiswa ketika menggunakan perangkat elektronik untuk belajar.

Menurut (Oktaviani et al., 2019), bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin baik fasilitas dan kenyamanan ruang yang tersedia, semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap layanan. Dalam konteks perpustakaan digital, aspek bukti fisik meliputi kenyamanan ruang, kelengkapan fasilitas, serta kemudahan penggunaan sistem digital.

Oleh karena itu, peningkatan aspek fisik dapat dilakukan dengan menambah dan memperbaiki fasilitas pendukung, seperti stopkontak, pencahayaan, serta kenyamanan ruang belajar. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong mahasiswa untuk lebih aktif memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan. Dengan perbaikan sarana, prasarana, dan tata ruang yang lebih baik, Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang diharapkan dapat memberikan lingkungan belajar yang lebih nyaman dan mendukung kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang dapat disimpulkan bahwa: 1) Keandalan (reliability) berada pada kategori cukup memuaskan, namun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan akses dan ketepatan sistem layanan. 2) Daya tanggap (responsiveness) dinilai cukup baik karena petugas mampu memberikan bantuan kepada pengguna, meskipun belum konsisten pada jam sibuk. 3) Jaminan (assurance) memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. 4) Empati (empathy) dinilai cukup memuaskan karena petugas menunjukkan sikap perhatian dan membantu pengguna dengan baik. 5) Bukti fisik (tangibles) juga dinilai cukup baik, meskipun perlu peningkatan pada fasilitas komputer dan stabilitas jaringan internet. Secara keseluruhan, mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan Perpustakaan Digital Universitas Negeri Padang.

5. REFERENCES

- Berlianus, A. (2013). Analisis Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 1(1), 117.
- Darmawan, I., Taryono, T., & Iman, T. R. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 262–267. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i1.1369>
- Fahrizandi, F. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 63. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i1.1160>
- Feviasari, H., Tholkhah, I., & Norman, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna di Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor. *Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies*, 3(1), 56–74. <https://doi.org/10.47467/tarbiatuna.v3i1.2177>
- Hartono. (2017). Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas

Informasi. *Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 75–91.

- Ibrahim, A., & Afrina, M. (2011). Pengembangan Model Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Perpustakaan dan Mewujudkan Perpustakaan Ideal Berbasis Digital di Dasilkom Unsri. *KNTIA. Universitas Sriwijaya*.
- Janata, E., Hadiyanto, H., Ermita, E., & Santoso, Y. (2024). Persepsi Siswa Tentang Kelengkapan Fasilitas Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Padang. *Jurnal Family Education*, 4(1), 41–48. <https://doi.org/10.24036/jfe.v4i1.156>
- Muin, N. (2023). Kualitas layanan dan kepuasan pengguna di perpustakaan. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 20(2), 219–227.
- Mustofa, M. B. R. A. W. S. (2023). Komunikasi Interpersonal Sebagai Strategi Peningkatan Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Di Era Digital. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 21–40.
- Nur, F. (2018). *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan STKIP Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Oktavia, S. (2019). Peran Perpustakaan Dan Pustakawan Dalam Menghadapi Generasi Digital Native. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1), 81–89. <https://doi.org/10.17977/um008v3i12019p081>
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159–174. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>
- Permenpan 14. (2017). Kualitas Layanan Kesehatan. *Experimental Cell Research*, 94(2), 459–464.
- Rachma Cahyani, I., Harumiaty, N., Marina, D., & Universitas Airlangga, P. (2025). Penerimaan pemustaka terhadap layanan referensi berbasis AI: Studi tentang persepsi dan sikap. *Jurnal Kepustakawanan Indonesia*, 1(2), 3064–2620. <https://jurnal.fkp2tn.org/index.php/jki/index98>
- Sihite, D. S. H. (2024). Analisis dan Strategi Pemanfaatan Koleksi E-Book Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Visi Pustaka*, 26(2), 135–145.
- Yulianto, A. R. (2010). Hubungan Antara Fasilitas Perpustakaan Universitas, Kepuasan Dan Minat Baca Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal. *Cakrawala: Jurnal Pendidikan*, 4(8).