

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual*: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa

Gloriano

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya
Email: Gloriano.170314101@mhs.unesa.ac.id

Jaka Nugraha

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya
Email: jakanugraha@unesa.ac.id

Abstract

Libraries are one of the tools or facilities to support a student's learning process. Libraries provide information in books, articles, journals, educational reports and other documents. The information that can be obtained by library users can be text, books and online journals accessible through the Internet. Surabaya state university has provided facilities such as the library, in an effort to meet the needs of students in the academic field. However, the purpose of the study was to learn the student's satisfaction with service provided by the surabaya state university library. The study USES servqual methods to measure student satisfaction levels based on the quality of library services provided by analyzing expected performance/reality and expected value, and the quality of the surabaya state university library service. The population of this research is Office Administration Education student class of 2017, totaling 81 people. Testing instruments in this study consisted of validity testing and reliability testing. The data analysis technique used in this research is the servqual formula. The results of this study indicate that: the results of the average student satisfaction obtained from measuring the five dimensions of Servqual are still not satisfied with the quality of services provided, it is indicated by the average value of student satisfaction which is negative.

Keywords: *Servqual Method; Quality Services.*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sarana penyedia informasi, ilmu pengetahuan yang tidak tergerus oleh jaman (Nurhayati, 2018). Bagi masyarakat secara umum dan terutama kalangan civitas akademik, seperti mahasiswa, perpustakaan merupakan lembaga penting penyedia informasi yang dibutuhkan ketika mencari jawaban atas pertanyaan dan permasalahan (Putri, 2017). Berbagai dokumen disediakan di perpustakaan, dari buku, jurnal, dan laporan penelitian atau karya ilmiah. Maka dari itu, perpustakaan berperan penting dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan mahasiswa (sari, 2017)

Kualitas pendidikan di perguruan tinggi tidak hanya dilihat dari sumber daya manusianya sebagai pengajar, akan tetapi juga harus diiringi dengan penyediaan fasilitas penunjang seperti perpustakaan yang memadai guna mendukung kegiatan belajar dan mengajar yang berkualitas (Junaeti & Arwani, 2016). Salah satu perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi adalah Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya atau yang disingkat menjadi Unesa. Perpustakaan Unesa merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Unesa untuk civitas akademik, terutama mahasiswa sebagai fasilitas penunjang dalam memenuhi kebutuhan akan informasi dan materi perkuliahan.

Selanjutnya, tersedianya fasilitas perpustakaan yang memadai juga harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu. fasilitas perpustakaan adalah segala perlengkapan dan peralatan yang ada di perpustakaan dan diperuntukkan pemustaka guna menciptakan kenyamanan mahasiswa ketika berkunjung (Husen & Nursia 2018), Rukmana & Marimin (2017) juga mengungkapkan bahwa fasilitas perpustakaan adalah sarana prasarana yang dapat digunakan oleh pengunjung guna menciptakan suasana yang nyaman dan tenang. Adanya fasilitas perpustakaan yang cukup lengkap, maka pemustaka dapat memaksimalkan fungsi dari perpustakaan tersebut.

Dalam penelitian ini indikator fasilitas perpustakaan menurut Prastia & Palupiningdyah (2016), terdiri dari ruang perpustakaan, peralatan dan perlengkapan perpustakaan, dan koleksi buku bacaan Peralatan

dan perlengkapan perpustakaan adalah alat yang dapat menunjang segala kegiatan perpustakaan baik alat yang habis pakai maupun tidak habis pakai

Perpustakaan yang baik tidak hanya dilihat dari fasilitas perpustakaannya saja tetapi juga perlu didukung dengan kualitas layanan jasa, ini merupakan salah satu bagian paling penting dari kesuksesan penyedia layanan karena dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas (Ramadhaniati et al., 2020). Kualitas layanan jasa sangat menentukan standar kualitas dari suatu lembaga suatu merupakan cerminan dari penyedia jasa, untuk menciptakan rasa nyaman, agar untuk memenuhi kepuasan kebutuhan mahasiswa sebagai penyediaan berbagai sumber informasi (Gusniati, 2019).

Tugas dari seorang pustakawan atau pegawai perpustakaan harus bisa menghimpun, mengelola, dan menyajikan bahan pustaka, serta menyebarkan informasi yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka (Suharti, 2020). Peran dari pelayanan untuk berhadapan langsung dengan pengunjung perpustakaan untuk pelayanan jasa yang baik agar membuat perpustakaan memiliki pandangan yang baik oleh pengunjung sama dengan tujuan dari Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 (2007) pasal 4 yang menyatakan perpustakaan harus bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustaka agar dapat guna meningkatkan kegemaran dan menenambah wawasan dan pengetahuan. Secara umum fasilitas yang disebutkan menjadi standar yang baik ini sudah dimiliki perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, yang menjadi objek dari penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan, untuk mewujudkan lingkungan yang baik dalam perpustakaan Unesa, dan menarik penggunaan perpustakaan khususnya mahasiswa, diperlukan informasi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan Unesa dan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka.

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (Unesa), dengan metode *Servqual* untuk mengetahui kriteria pelayanan yang diharapkan mahasiswa dan apakah pelayanan yang diberikan sudah memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pemustaka.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi sumber acuan peneliti untuk melakukan penelitian ini di antaranya dari Yulia Nurendah & Mumuh Mulyana (2013) mengenai *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa*. Penelitian terdahulu selanjutnya yaitu dari Yuliasari (2017) berjudul *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna dengan Metode *Servqual* pada Perpustakaan IAIN Batusangkar Sumatera Barat*. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya terhadap kualitas pelayanan perpustakaan negeri surabaya.

KAJIAN PUSTAKA

PENGERTIAAN PELAYANAN

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2008). Pelayanan dalam hal ini terkait dengan tindakan atau perilaku yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan. Pengertian lain dari pelayanan yaitu salah satu strategi produk, produk perusahaan biasanya mencakup berbagai pelayanan itu bisa merupakan bagian kecil atau bagian besar dari seluruh produk (Koestanto & Yuniati, 2014).

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sehingga dapat terjadinya pengulangan pembelian (Susanto, 2018). Dengan demikian perusahaan harus senantiasa memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Setiawan & Setiawan, 2018).

Menurut (Setiawan & Setiawan, 2018) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Layanan yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Karena kualitas layanan diukur melalui dua hal tersebut.

Dari definisi kualitas dan pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbuatan atau perilaku yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan dengan hasil atau nilai yang melampaui harapan pelanggan atau penerima pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi sebuah perusahaan supaya tetap mampu bertahan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan.

KUALITAS PELAYANAN

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau kebutuhan. Menurut (Setiawan & Setiawan, 2018), Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Yuliasari, 2017). Sedangkan pelayanan, merupakan serangkaian proses yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang disesuaikan dengan keinginan konsumen dan ketepatan dalam mengimbangi harapan konsumen (Yuliasari, 2017), bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan itu sendiri terhadap keinginan konsumen .

Secara garis besar, untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu instansi, maka dapat dilihat dari jasa yang diterima, jika sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas itu baik dan memuaskan, akan tetapi jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk dan akan mempengaruhi kepada pelanggan yang lain atau calon pelanggan baru dari rekomendasi pengalaman pelanggan tersebut (Veronica, 2017).

INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN

Harapan pelanggan memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Azzahra & Ramadhan, 2021). Bagi pelanggan, harapan digunakan sebagai standar atau acuan dalam menilai suatu instansi (Santoso, 2007). Jadi, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah usaha dalam memenuhi segala kebutuhan dan keinginan konsumen serta bisa memenuhi harapan-harapan konsumen sehingga mereka bertahan. Kualitas pelayanan merupakan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan

Oleh karena itu, salah satu pendekatan dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan suatu instansi yang pada penelitian ini adalah perpustakaan Unesa. Lima indikator tersebut di antaranya sebagai berikut (Gustianti, 2019) : 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu berkaitan dengan keakuratan, dan pelayanan yang memuaskan sesuai standar operasional pustakawan terhadap pemustaka, 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan karakter responsif yang harus dimiliki pustakawan, 3) Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku pustakawan agar menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pemustaka, 4) Empati (*Empathy*) mencakup kepedulian serta perhatian terhadap pemustaka, dan 5) Bukti fisik (*Tangible*) yang merupakan tampilan fisik baik dari fasilitas pelayanan yaitu perpustakaan maupun pustakawan atau orang yang memberikan pelayanan.

KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil dengan ekspektasi pelanggan (Iskandar & Sugiharto, 2013). Definisi kepuasan tersebut hampir sama dengan pengertian kepuasan Dimana kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) (Santoso, 2007) yang diterima dan diharapkan. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan kepuasan merupakan perasaan pelanggan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kepuasanlah yang menentukan akan seperti apa nantinya perilaku pelanggan terhadap perusahaan. Tingkat kepuasaanlah yang menentukan sikap yang akan diambil pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh jasa/produk (Maritha, 2014). Jadi seorang pelanggan dapat dikatakan puas apabila keinginannya telah terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan/pengguna jasa atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Indikator kepuasan pelanggan menurut (Ruslim & Rahardjo, 2016) : 1) *Product and service features* Konsumen akan membandingkan berbagai pelayanan dari jasa contohnya harga dengan kualitas dan pelayanan yang diberikan, tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi. 2) *Consumer emotions*. Perasaan pelanggan juga dapat mempengaruhi ketika menggunakan produk atau jasa tersebut. 3) *Attributes for service success or failure*. Atribut dari jasa dapat mempengaruhi penilaian dari kepuasan pelanggan. 4) *Perceptions of equity or fairness*. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi penilaian dari keadilan dan kewajaran 5) *Other consumers, family members and coworkers*. Selain dipengaruhi oleh perasaan dan pandangan seseorang, kepuasan pelanggan kadang dipengaruhi oleh orang lain.

METODE PENELITIAN

Dalam hal ini peneliti mengambil metode penelitian *Servqual*. Menurut pandangan peneliti, metode *Servqual* merupakan metode yang cukup ideal dalam menggambarkan memperlihatkan kualitas pelayanan dengan perbandingan yang relevan (Ekasari et al., 2017). Konteks dalam penelitian ini yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, sehingga kita semua dapat melihat secara jelas gambaran ukuran mengenai kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.

Menurut Parasuraman (1990) dalam Ulkhaq & Br. Barus, (2017), Metode *Servqual (Service Quality)* merupakan metode pengukuran yang membandingkan kinerja pelayanan pada atribut-atribut relevan dengan standar yang ideal pada masing-masing atribut pelayanan. Jika kinerja memenuhi atau melebihi standar, maka penilaian kualitas pelayanan positif, namun sebaliknya jika kinerja tidak memenuhi atau lebih rendah dari standar, maka penilaiannya negatif. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap di antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang tidak diterima (*perceived service*) dengan lima dimensi atau lima indikator yang menentukan kualitas pelayanan yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Tabel 1. Dimensi dan indikator *SERVQUAL*

Dimensi	Indikator
Tangibles	T1 Pencahayaan yang baik cukup terang untuk membaca buku
	T2 Kondisi buku layak untuk dibaca
	T3 Fasilitas loker penitipan barang
	T4 Fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku
	T5 Perpustakaan berpenampilan rapi, sopan, ramah
Reability	R1 Layanan registrasi cepat dan mudah
	R2 Layanan sesuai kebutuhan
	R3 Layanan yang memuaskan
	R4 Jam pelayanan yang tepat waktu
	R5 Proses sirkulasi buku yang mudah
Responsiveness	S1 Sikap tanggap petugas membantu pengunjung yang membutuhkan informasi dalam pelayanan perpustakaan
	S2 Petugas dengan cepat menanggapi keluhan pengunjung
	S3 Petugas baik dalam memberikan pengarahannya atau penjelasan
	S4 Cepat dalam memberikan informasi
	S5 Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan
Assurance	A1 Kepastian dalam menemukan buku yang dicari
	A2 Keamanan loker penyimpanan
	A3 Tempat membaca yang tenang dan tidak berisik
	A4 Keamanan tempat parkir perpustakaan
	A5 Keamanan dalam menghubungi petugas
Emphaty	E1 Menunjukkan rasa simpati ketika memberikan layanan memperhatikan dan memahami bahan pustaka yang anda butuhkan
	E2 Menunjukkan rasa sopan dalam memberikan pelayanan
	E3 Pustakawan mudah diajak komunikasi
	E4 Membantu pengunjung yang kesulitan dalam mencari bahan pustaka
	E5

Sumber: M. Mujiya Ulkhaq, dkk (2017)

Dalam metode *Servqual*, terdapat lima gap di antaranya:

Gap 1, yaitu kesenjangan antara harapan pemustaka dengan persepsi pihak manajemen, hal ini kadang tidak sejalan dengan persepsi dari pemustaka.

Gap 2, yaitu kesenjangan yang terjadi pada spesifikasi kualitas pelayanan.

Gap 3, yaitu kesenjangan yang terjadi pada pelaksanaan layanan. Hal ini bernilai negatif apabila pelaksanaan layanan tidak mencapai target atau kebutuhan dan tidak ada pengukuran target tersebut.

Gap 4, yaitu kesenjangan antara pelaksanaan layanan dengan komunikasi eksternal (dengan pemustaka).

Gap 5, yaitu kesenjangan antara harapan pemustaka dengan kenyataan yang diterima/dirasakan oleh pemustaka. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kemudian, salah satu yang menjadi penentu dari baiknya kualitas pelayanan yaitu mengetahui kepuasan pelanggan, yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$SQ_j = \frac{\sum_{i=1}^n P_{ij} - E_{ij}}{n}$$

Keterangan:

Diketahui jika (SQ_j) adalah rata-rata nilai kualitas pelayanan jasa indikator (J), maka (P_{ij}) merupakan nilai performasi dari layanan jasa untuk indikator j yang dinilai oleh pelanggan (i), (E_{ij}) merupakan nilai harapan pelanggan (i) pada indikator j dan n adalah jumlah pelanggan yang disurvei. Sehingga, dapat diketahui bahwa nilai *Servqual* diperoleh dengan cara menghitung antara nilai persepsi pelanggan dan nilai harapan, serta gap.

Responden untuk penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang sudah pernah mengunjungi perpustakaan dan menggunakan pelayanan jasa perpustakaan. Sample yang terlibat dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2017 yang mewakili mahasiswa Unesa yang menggunakan perpustakaan Unesa dan peneliti mengambil mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2017 yang pernah dan sering menggunakan fasilitas perpustakaan, berjumlah kurang dari 100 orang. Maka dari itu menggunakan Teknik total sampling. Diketahui jumlah mahasiswa aktif prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2017 adalah 81 orang, dengan demikian 81 orang tersebut akan menjadi responden untuk penelitian ini. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, dengan menyebarkan angket (kuesioner) yang terdiri dari 25 indikator yang dibagi atas poin harapan pelanggan dan poin performansi penyedia layanan jasa. Adapun data indeks diukur dengan skala penilaian yang menggunakan skala *likert* antara 1 – 4, dengan nilai 1 merupakan skor yang paling rendah dan nilai 4 skor nilai yang paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang paling baik dan memuaskan. Sebelum angket (*kuesioner*) disebar, dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu untuk mengetahui apakah item berisi indikator-indikator dari suatu dimensi yang reliabel atau tidak. Dari hasil pengolahan data dengan IBM *software* SPSS *statistics* 25 menunjukkan bahwa pertanyaan kuesioner *valid* sebab nilai r -hitung > nilai r -tabel. Terdapat 25 pertanyaan dari 5 dimensi terdiri dari masing-masing 5 item pernyataan berhubungan dengan dimensi layanan jasa.

Untuk mengetahui nilai bersifat reliabel atau tidak maka dapat dilihat melalui nilai Cronbach's Alpha. Dari hasil pengolahan data *software* IBM SPSS *statistics* 25 menunjukkan indikator pernyataan reliabel dengan nilai masing-masing dimensi adalah > 0,6.

Tabel 2. Nilai Cronbach's Alpha

Reability Statistics		
Dimensi	Nilai Cronbach's	
	Harapan	Kenyataan
Tangible	0,840	0,659
Responsiveness	0,893	0,863
Assurance	0,845	0,765
Empathy	0,906	0,835
Reability	0,912	0,847

Tabel 3. Nilai Kualitas Layanan Jasa

<i>Nilai Kualitas Layanan Jasa</i>			
Perhitungan GAP			
Dimensi	<i>Pj</i>	<i>Ej</i>	<i>SQ</i>
T1	3,000	3,333	-0,333
T2	3,136	3,494	-0,358
T3	3,444	3,630	-0,185
T4	3,284	3,568	-0,284
T5	3,16	3,568	-0,407
S1	2,975	3,568	-0,593
S2	3,333	3,667	-0,333
S3	3,395	3,654	-0,259
S4	3,370	3,543	-0,173
S5	3,000	3,531	-0,531
A1	3,123	3,580	-0,457
A2	3,086	3,642	-0,556
A3	3,259	3,593	-0,333
A4	3,222	3,575	-0,353
A5	3,099	3,580	-0,481
E1	3,235	3,605	-0,370
E2	3,358	3,617	-0,259
E3	3,173	3,580	-0,407
E4	3,235	3,605	-0,370
E5	3,296	3,691	-0,395
R1	3,025	3,494	-0,469
R2	3,012	3,506	-0,494
R3	3,136	3,556	-0,420
R4	3,123	3,580	-0,457
R5	3,136	3,580	-0,444
Rata-rata		3,574	-0,389

Berdasarkan tabel di atas, nilai kepuasan pelanggan dalam lima dimensi *Servqual* yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*), keseluruhan gapnya bernilai negatif yang berarti masih belum sesuai dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan performa. Berikut penjabarannya:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini menggambarkan tampilan fisik suatu layanan jasa baik dari fasilitas pelayanan yaitu perpustakaan seperti loker penitipan barang maupun pustakawan atau orang yang memberikan pelayanan seperti profesionalitas dan penampilan.

Indikator pada tabel *tangible* menunjukkan harapan yang diinginkan oleh pemustaka sangatlah tinggi yaitu (3,5) diatas nilai kenyataan pelayanan yang berjumlah (3,205). Adapun hasil analisisnya sebagai berikut:

- a. Indikator pertama yaitu mengenai kondisi tempat dan pencahayaan yang cukup untuk membaca buku yang memiliki nilai harapan (3,33) dari nilai kenyataan (3,00).
- b. Indikator kedua yaitu mengenai kelayakan fisik buku untuk dibaca meliputi kondisi buku yang tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang hilang atau sobek. Indikator ini memiliki nilai harapan (3,13) dan nilai kenyataan (3,49).
- c. Indikator ketiga yang mengenai fasilitas loker penitipan barang yang dapat menunjukkan kondisi keamanan barang pemustaka. Indikator ini memiliki nilai harapan (3,44) dan nilai kenyataan (0,36).
- d. Indikator keempat yaitu mengenai fasilitas computer yang berfungsi untuk memudahkan pencarian buku. Indikator ini memiliki nilai harapan (3,16) dan nilai kenyataan (3,56).
- e. Indikator kelima yaitu mengenai penampilan pustakawakan dalam melayani pemustaka di perpustakaan, memiliki nilai harapan (3,28) dan nilai kenyataan (3,56).

Akan tetapi gap pada dimensi *tangible* bernilai negatif (-0,314), Ini pun didukung oleh peneliti Ulkhaq & Br. Barus (2017) yang menyatakan pelanggan tidak puas terhadap tampilan fisik baik jasa baik dari segi fasilitas pelayanan dengan Gap yang didapat untuk dimensi tangibles bernilai negatif, tepatnya sebesar (-1,464); Darmawan et al., (2014) dalam penelitiannya juga bahwa penilaian pengunjung juga bernilai negatif (-0,470) jadi dapat disimpulkan bahwa pada dimensi bukti fiksi apa yang dirasakan pengunjung masih belum merasa puas, maka dari itu dibutuhkan perbaikan pada dimensi ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan khususnya dalam hal penampilan fisik fasilitas pelayanan dan pustakawan.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini membahas daya tanggap atau kemampuan para pustakawan untuk bergerak cepat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Berdasarkan hasil analisis tabel *responsiveness* di atas pemustaka menaruh harapan tinggi pada dimensi ini, nilai rata-rata harapan tersebut sangat tinggi yaitu (3,593) dari tabel S1 sampai S5, dan nilai rata-rata kenyataan (3,215) dengan respon baik/puas. Berikut analisis setiap indikator harapan dan kenyataan dimensi *responsiveness*:

- a. Indikator pertama yaitu mengenai sikap tanggap pustakawan dalam merespon, membantu dan melayani pemustaka yang membutuhkan informasi di perpustakaan. Indikator ini memiliki nilai kenyataan dan harapan dengan nilai (3,56) dan (2,97). Ini menunjukkan bahwa pengguna jasa perpustakaan memiliki harapan yang tinggi namun yang dirasakan kurang sesuai dengan apa yang diharapkan.
- b. Indikator kedua yaitu mengenai profesionalitas pustakawan dengan bersikap sigap/cepat menanggapi keluhan pemustaka, indikator ini memiliki nilai harapan yang tinggi dan apa yang dirasakan oleh pengguna jasa direspon baik dengan nilai (3,66) dengan nilai kenyataan (3,33) yang berarti pelanggan sudah mendapatkan apa yang diharapkan.
- c. Indikator ketiga yaitu mengenai sikap pustakawan dalam memberikan pengarahan baik penjelasan di perpustakaan kepada pemustaka, indikator ini memiliki nilai harapan dan nilai kenyataan (3,65) dan (3,39).
- d. Indikator keempat yaitu mengenai reaksi pustakawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan cepat, memiliki nilai harapan (3,54) dan nilai kenyataan (3,37).
- e. Indikator kelima yaitu mengenai daya tanggap pustakawan dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pustakawan dalam memahami dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan, memiliki nilai harapan (3,53) dan (3,00), ini memperlihatkan harapan pemustaka tinggi.

Akan tetapi, nilai rata-rata dari analisis gap bernilai negative yaitu (-0,436), ini didukung oleh Yuliasari (2019) dimana hasil penelitiannya mengemukakan mendapatkan nilai Gap negatif, yaitu (-1,21);Ulkhq & Br. Barus (2017) penelitian menyimpulkan kenyataan yang dirasakan pengguna tidaklah seperti dengan apa yang diharapkan mereka yang menunjukkan nilai gap Negatif dengan nilai (-1,672). Dengan demikian dapat disimpulkan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan kepada

pemustaka yang perlu ada perhatian untuk di evaluasi karena apa yang dirasakan oleh para pelanggan ternyata belumlah sesuai dengan harapan mereka perlu ditingkatkan agar sesuai harapan pemustaka.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini meliputi sikap pustakawan atau kemampuan pustakawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan meyakinkan pemustaka. Dari tabel analisis di atas (A1 sampai A5), nilai rata-rata harapan dari pemustaka yaitu (3,594), dan nilai rata-rata kenyataan yang diberikan atas pelayanan jasa oleh pemustaka adalah (3,158). Berikut analisis setiap indikator harapan dan kenyataan dari dimensi *Assurance* :

- a. Indikator pertama yaitu mengenai kepastian dalam menemukan buku yang dicari, indikator ini memiliki nilai harapan tinggi, dimana tinggi harapan tersebut sebesar (3,58) dan nilai kenyataan (3,12). Dengan demikian, harapan pengunjung memang sangat tinggi, dan kualitas pelayanan perpustakaan belum mencapai harapan tersebut.
- b. Indikator kedua yaitu mengenai keamanan loker penyimpanan, ini meliputi rasa aman/percaya terhadap barang yang diberikan pihak perpustakaan kepada pemustaka untuk menyimpan barang pribadi, indikator ini memiliki nilai harapan dan kenyataan sebesar (3,64) dan (3,08). Ini memberikan gambaran bahwa sangat besar harapan pemustaka pada indikator ini.
- c. Indikator ketiga yaitu mengenai tempat membaca yang tenang dan tidak berisik, memiliki nilai harapan (3,59) dan nilai kenyataan sebesar (3,23). Salah satu poin penting yang dituntut yaitu kenyamanan membaca.
- d. Indikator keempat yaitu mengenai keamanan tempat parkir perpustakaan, ini memiliki nilai harapan keamanan (3,57) dan (3,22). Pemustaka terlihat menaruh harapan tinggi pada indikator ini.
- e. Indikator kelima yaitu mengenai kemudahan dalam menghubungi pustakawan untuk meminta bantuan, indikator ini memiliki nilai harapan yang tinggi (3,58) dan apa yang di dapatkan pemustaka atau nilai kenyataan yang diberikan (3,29).

Hasil analisis gap yang didapat berdasarkan nilai performansi dan ekspektasi yaitu sebesar (-0,436) ini diperkuat oleh hasil penelitian Kusuma & Suflani (2019) yang mengumumkan pula bahwa kenyataan yang dirasakan pelanggan tidak seperti harapannya sehingga nilai gapnya negative (-2,2632);Prananda et al., (2019) menyimpulkan hasil penelitian sama seperti pada dimensi yang lain, kenyataan yang dirasakan pelanggan tidak seperti harapannya dengan nilai gap (-0,14) Dengan demikian bisa dikatakan bahwa di aspek dimensi Jaminan (*Assurance*) harapan pemustaka masih lebih tinggi dibandingkan kenyataan pelayanan yang diperoleh pemustaka, maka para pengunjung memberikan nilai gap bernilai negatif.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini membahas mengenai kepedulian serta perhatian personal/individu dari para pustakawan, dari mulai cara komunikasi, memberikakan perhatian serta kebutuhan dari pemustaka. Pada tabel di atas (E1 sampai E5), harapan dari pemustaka pada dimensi ini sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar (3,620), ini menandakan tingginya harapan pemustaka terhadap layanan personal. Dan nilai kenyataan dinilai baik/puas yang diberikan nilai rata-rata sebesar (3,259). Berikut besar nilai analisis pada setiap bagian indikator *empathy*:

- a. Indikator pertama yaitu mengenai rasa simpati ketika memberikan layanan, meliputi kesan perhatian yang diberikan kepada pemustaka. Para pemustaka menaruh harapan tinggi terhadap dimensi ini dengan memberi nilai harapan (3,60) akan tetapi yang nilai kenyataan yang diperoleh sebesar (3,23), hal ini menyatakan bahwa pustakawan masih kurang bersimpati dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
- b. Indikator kedua yaitu mengenai aspek memberikan perhatian dan memahami bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka, dimensi ini mendapat harapan tinggi dari pemustaka sebesar (3,61), namun kenyataan yang dirasakan pemustaka masih dibawah apa yang diharapkan yaitu sebesar (3,35).

- c. Indikator ketiga mengenai, Menunjukkan rasa sopan/ramah dalam memberikan layanan di indikator ini memiliki nilai diberikan pengunjung untu harapanya sebesar 3,58 dan kenyataan yang dirasakan pengunjung perpustakaan diberikan nilai 3,17. Nilai menunjuk bahwa pelayanan di indikator ini perlu ditingkatkan.
- d. Indikator keempat yaitu mengenai pustakawan yang ramah dan mudah diajak berkomunikasi. Ini berkaitan dengan rasa peduli dan bentuk perhatian, pemustaka menyimpan nilai harapan sebesar (3,60) dan memberikan nilai kenyataan terhadap indikator ini sebesar (3,23).
- e. indikator kelima mengenai sikap membantu pemustaka yang kesulitan dalam mencari bahan pustaka. Pemustaka menyimpan nilai harapan sangat tinggi terhadap pustakawan sebesar (3,69) dan nilai kenyataan yang diberikan sebesar (3,29).

Namun nilai rata-rata yang diperoleh dari tabel analisis gap performansi dan ekspektasi adalah sebesar (-0,360), yang artinya pemustaka masih kurang menerima perhatian dan empati dari pustakawan dalam pelayanan di perpustakaan, penelitian ini senada dengan hasil Darmawan et al., (2014) yang menyimpulkan bahwa memiliki arti bahwa secara keseluruhan, layanan yang diberikan kepada pengunjung masih di bawah harapan pelanggan.-0,525 ini masih kurang memuaskan pengunjung; Handono et al., (2019) penelitiannya menyatakan bahwa kenyataan yang diterima oleh pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan dengan nilai gap negative sebesar (-0.34), Oleh karena itu, ditarik kesimpulan bahwa pengunjung masih kurang puas dengan kualitas layanan jasa yang diberikan dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan dalam dimensi empati.

5. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini membahas tentang kemampuan layanan jasa dalam memberikan pelayanan yang akurat, sesuai, dan memuaskan. Dari tabel di atas (R1 sampai R5), diketahui bahwa nilai rata-rata harapan pemustaka terhadap dimensi ini cukuplah tinggi yaitu sebesar (3,543). Sedangkan untuk nilai rata-rata kenyataan yang didapatkan untuk dimensi ini adalah sebesar (3,086). Nilai tersebut menunjukkan harapan tinggi yang diinginkan oleh pemustaka masih belum terpenuhi oleh pustakawan. Berikut analisis indikator pada dimensi *reliability* sebagai berikut:

- a. Indikator pertama yaitu mengenai layanan registrasi cepat dan mudah, pemustaka memiliki nilai harapan sebesar (3,49) dan nilai kenyataan sebesar (3,02). Artinya harapan pemustaka masih belum terpenuhi oleh pihak perpustakaan.
- b. Indikator kedua yaitu mengenai layanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan, ini memiliki nilai yang lebih besar dari kenyataan, dimana nilai harapan sebesar (3,50) dan nilai kenyataan sebesar (3,01).
- c. Indikator ketiga yaitu pelayanan yang memuaskan, meliputi kesungguhan dalam mengerjakan dan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Indikator ini memiliki nilai harapan sebesar (3,55) dan nilai kenyataan sebesar (3,13).
- d. Indikator keempat yaitu mengenai waktu pelayanan yang tepat dengan jam operasional, nilai harapan yang diberikan sebesar (3,58) dan nilai kenyataan sebesar (3,12).
- e. Indikator kelima mengenai proses sirkulasi buku yang mudah (proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka), indikator ini memiliki nilai harapan (3,58) dan nilai kenyataan sebesar (3,13).

Nilai rata-rata analisis gap dimensi *realibility* bernilai negatif yaitu sebesar (-0,457), ini didukung penelitian Bakhtiar et al., (2012) yang menunjukan bahwa menandakan bahwa pengunjung merasa perhatian yang tulus kepada pengunjung dengan yang datang dan belum memahami keinginan spesifik dari pelanggannya sehingga pelanggan belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; Demikian juga hasil dari penelitian (Alfatiyah, 2020) yang memperlihatkan hasilnya kenyataan yang dirasakan pengunjung tidak seperti ekspektasinya sehingga pengunjung pun hanya memberikan nilai yang rendah gap sebesar (r-0,1). Jadi dapat disimpulkan bahwa masih tinggi ekpetasi harapan pengunjung tetapi masih kurang puas terhadap dimensi Keandalan (*Reliability*) bahwa perpustakaan Unesa perlu mengadakan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa

yang lebih baik, sehingga bisa membangun persepsi sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pemustaka yang merupakan mahasiswa Unesa sendiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa pemustaka Universitas Negeri Surabaya merasa masih kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, hal tersebut ditandai dengan nilai rata-rata kepuasan pelanggan yang bernilai negatif yaitu sebesar (-0,389). Pemerolehan hasil rata-rata kepuasan pelanggan didapatkan dari pengukuran lima dimensi *Servqual* terhadap atribut-atribut atau indikator-indikator yang ada pada kelima dimensi tersebut. Dengan demikian, berdasarkan hasil simpulan yang peneliti dapatkan, peneliti menyarankan kepada pihak pengelola perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, agar dapat melakukan evaluasi untuk menilai kinerja yang telah dilakukan, dan mempertimbangkan saran-saran di antaranya perbaikan dan evaluasi atau atribut dari kualitas pelayanan di dalam masing-masing dimensi *Servqual* (Bukti Fisik/*Tangible*, Daya Tangkap/*Responsiveness*, Jaminan/*Assurance*, Empati/*Empathy*, dan Keandalan/*Reliability*) agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran dari peneliti untuk dilakukan Bukti Fisik (*Tangibles*): 1) Perpustakaan sebaiknya menyediakan ruang dengan kondisi nyaman dan pencahayaan yang cukup; 2) Perpustakaan sebaiknya meningkatkan tempat dan prosedur keamanan untuk penyimpanan barang pengunjung. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*): 1) Perpustakaan menambah jumlah pustakawan dengan kualifikasi yang profesional; 2) Perpustakaan sebaiknya memberikan training kepada pustakawan mengenai cara mengatasi masalah dengan sigap, cepat dan tepat; 3) Perpustakaan sebaiknya melakukan pembagian tugas yang lebih spesifik pada setiap pustakawan agar dapat lebih mudah dan paham terhadap kebutuhan pengunjung. Aspek Jaminan (*Assurance*) bisa dilakukan: 1) Perpustakaan menambah jumlah pustakawan dengan pembagian tugas yang spesifik; 2) Perpustakaan sebaiknya menyediakan fasilitas yang dapat memudahkan pencarian buku; 3) Perpustakaan sebaiknya meningkatkan kondisi kenyamanan dalam perpustakaan dengan menertibkan aturan dilarang melakukan kegiatan yang dapat mengganggu antar pengunjung; 4) Perpustakaan sebaiknya menyediakan lahan parkir yang memadai dan meningkatkan prosedur keamanan; 5) Perpustakaan sebaiknya pemberian reward dan punishment agar pekerja tetap semangat dalam melaksanakan tugas, Aspek meningkatkan performansi khususnya pada dimensi *empathy*: 1) Perpustakaan sebaiknya mengadakan *briefing* secara berkala dengan pustakawan agar mengetahui *job description* dengan baik; 2) Perpustakaan sebaiknya memberikan *training* untuk menambah *skill* pustakawan dalam kecakapan komunikasi dan penyampaian informasi pada pengunjung dan di aspek (*reability*): 1) Perpustakaan sebaiknya memberikan *briefing* dan *training* kepada pustakawan mengenai pelayanan pengunjung; 2) Perpustakaan sebaiknya lebih memperhatikan lagi mengenai waktu pelayanan pengunjung agar lebih efektif dan efisien. 3) Perpustakaan sebaiknya meningkatkan prosedur peminjaman dan pengembalian buku agar lebih terkontrol dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode *Servqual*, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 2(2), 105. <https://doi.org/10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115>
- Azzahra, D. S., & Ramadhan, Z. (2021). Jurnal muhammadiyah manajemen bisnis. *Debt To Equity Ratio, Price Earning Ratio, Current Ratio, Harga Saham Perusahaan Sub Sektor Telekomunikasi*, 2(1), 43–50.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dan Model Kano (Studi Kasus: Pt. Pln Upj Semarang Selatan). *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap*

- Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: Pt. Pln Upj Semarang Selatan)*, 5(2), 77–84.
- Darmawan, A., Mulyadi, & Busri, N. K. (2014). Layanan Purna Jual Avanza dengan Metode SERVQUAL dan PGCV (Studi Kasus BPPT Hadji Kalla Urip Makassar). *Journal of Engineering and Management in Industrial Sysytem*, 2(2), 12–19.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Gustiati. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan
- Handono, F. W., Nurdin, H., & Sumarna, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*, 7(3), 154. <https://doi.org/10.26418/justin.v7i3.33295>
- Husen, Z., & Nursia. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Khairun Ternate. *Jurnal Manajemen Sinergi (JMS)*, 5(2), 1–14.
- Iskandar, B. S., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Faktor-faktor Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr. Pancake Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1).
- Junaeti, J., & Arwani, A. (2016). PERANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PERGURUAN TINGGI (Konstruksi Pelayanan, Strategi, dan Citra Perpustakaan). *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1245>
- Koestanto, T. ., & Yuniati, T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank JATIM Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10).
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Maritha, E. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3.
- Nurhayati, A. (2018). Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 21–32. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol9.iss1.art3>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Prastia, E., & Palupiningdyah. (2016). Pengaruh Peranan Guru, Fasilitas Perpustakaan, dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Minat Membaca di Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 5(2), 643–654.
- Putri, I. E. (2017). Bimbingan Literasi Informasi di Perpustakaan Anak Sebagai Fondasi Awal Masyarakat Informasi. *Media Pustakawan*, 24(2), 38–42. <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/12>
- Ramadhaniati, S., Susanti, E., Wiwaha, A., & Tyas, I. W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 1(1), 1–10.
- Rukmana, N. A., & Marimin. (2017). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan dan Pengelolaan Bahan Pustaka Terhadap Minat Membaca. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 291–303.

- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas ada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 51–65.
- Santoso, H. (2007). Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan yang Berorientasi Pada Kepuasan Pemakai. *Media Pustakawan*, 14(1), 44–52.
- Setiawan, D., & Setiawan, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 3(1), 93–107.
- Suharti, N. R. (2020). *Peran dan Profesionalisme Pustakawan*.
- Susanto. (2018). Peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken)cabang Setiabudi Home Centra Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(2), 219–224.
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 61. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.365>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Yulasari. (2017). Evaluasi kualitas pelayanan pengguna dengan metode servqual pada perpustakaan iain batusangkar sumatera barat.