

## **PENGARUH MEDIA SOSIAL, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PROBOLINGGO**

**Slamet Supriyadi<sup>1</sup>**

**Sugeng Mulyono<sup>2</sup>**

**Gendut Budi Wahyono<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Universitas Gajayana Malang

Email : selamet123@gmail.com

---

### **ABSTRACT**

The library is a public service institution as a central provider of information for all levels of society who need information. The aim of the research is to test and analyze the significant influence of the use of social media, promotion and service quality simultaneously on user satisfaction at the Probolinggo district library and archives service. As well as testing and analyzing the significant influence of which variables, between the use of social media, promotions and service quality, have the dominant influence on user satisfaction. This research uses a quantitative approach with the type of research being explanatory research with the sampling used in this research using the Slovin formula with the calculation  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

The results of the research show that 1). research proves that the use of social media has an effect on user satisfaction in the Probolinggo district library and archives service. 2.). research proves that promotions have no effect on user satisfaction at the Probolinggo district library and archives service. 3). research proves that service quality influences user satisfaction at the Probolinggo district library and archives service. 4). research together proves that there is an influence of social media, promotions and service quality on user satisfaction in the Probolinggo district library and archives service.

**Keywords:** *Library, Social Media, Promotion, Service Quality.*

---

### **INTRODUCTION**

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Sutarno dalam Rimbawa dan Supriyanto (Ed.) (2006) menyatakan bahwa sebuah perpustakaan sebagai salah satu institusi yang bisnis intinya (core business-nya) harus melayani pengunjung, pelanggan atau pemakai informasi. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, dan pendidikan.

Perpustakaan menggunakan media sosial untuk memenuhi berbagai tujuan, dengan sebagian besar difokuskan pada promosi. Dengan melakukan promosi, perpustakaan dapat mempromosikan koleksi, menginformasikan pentingnya minat baca, serta berbagai kegiatan yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna dan calon pengguna. Dalam mempromosikan kegiatan, perpustakaan menggunakan Media sosial yaitu Instagram dan Facebook.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila memiliki layanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pada dasarnya kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Arief (2007) kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas di dalam perpustakaan digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo berkewajiban senantiasa untuk memenuhi tuntutan pemustaka khususnya masyarakat Kabupaten Probolinggo akan informasi. Dalam menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka, menerapkan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan yaitu dengan cara menerapkan metode pemantauan dan pengukuran dengan melaksanakan survei IKM (indeks kepuasan masyarakat) dan juga menyediakan kotak saran, website resmi maupun hotline online sms. Namun kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam pemberian pelayanan didalamnya. Permasalahan-permasalahan tersebut yaitu tidak tersedianya sarana komputer yang digunakan pada layanan internet sehingga hal ini tidak sesuai dengan standar nasional. Permasalahan yang lainnya adalah pelayanan yang kurang ramah (senyum, sapa, salam) yang belum tampak pada petugas perpustakaan pada saat pemberian pelayanan, dan permasalahan yang terakhir yang ditemui oleh peneliti yaitu kurang validnya informasi didalam (Online Public Access Catalogue) dengan koleksi yang berada dirak dengan begitu pemustaka kesulitan untuk menemukan koleksi yang diinginkan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang, analisis yang telah dijelaskan diatas dan research gap yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial, Promosi dan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo.

## RESEARCH METHODS

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research*. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo di Jalan Imam Bonjol No, 1, Kraksaan Probolinggo. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan di dalam penelitian penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin  $n = \frac{N}{1+Ne^2}$  Perhitungan yang dilakukan sesuai dengan rumus Slovin maka didapatkan sample 97,24 yang dibulatkan menjadi 98 pemustaka yang berasal dari populasi sebesar 35.325 pemustaka dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 10%. Kemudian untuk memastikan kuesioner ditabur dengan merata di seluruh sampel, maka peneliti melanjutkan perhitungan dengan *Proportional Random Sampling*  $n = \frac{x}{N} \times N_1$  maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel adalah pelajar 44 orang, mahasiswa 17 orang, swasta 32 orang dan PNS 5 orang. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling/sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja pengunjung yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif yang menjelaskan hubungan antar variabel dengan menggunakan alat bantu (instrumen) berupa kuesioner untuk mengukur setiap variabel yang diteliti. Instrumen yang akan digunakan harus melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini berupa, penyebaran kuisisioner, melakukan wawancara terhadap sampel yang ada, melakukan observasi atau pengamatan, serta mendokumentasikan setiap kegiatan yang dilakukan. Definisi operasional adalah seperangkat instruksi yang lengkap untuk menetapkan apa yang akan diukur dan bagaimana cara mengukur variabel. Dalam menyusun definisi operasional sebuah variabel, apa yang diukur dinyatakan dalam bentuk indikator atau subvariabelnya. Pengukuran menggunakan skala linier.

## RESULT AND ANALYSIS

Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total, dimana item-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner dianggap mampu mengungkapkan apa yang ingin diteliti dan didapatkan hasil kesimpulan pada Tabel 1.

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Item Pernyataan	rHitung	rTable	Keterangan
1	Variabel Media Sosial (X1)	X1.1	0.711	> 0.198	Valid
2		X1.2	0.844	> 0.198	Valid
3		X1.3	0.824	> 0.198	Valid
4		X1.4	0.490	> 0.198	Valid
5		X1.4	0.724	> 0.198	Valid
6		X1.6	0.731	> 0.198	Valid
7		X1.7	0.619	> 0.198	Valid

8		X1.8	0.739	> 0.198	Valid	
9		X1.9	0.630	> 0.198	Valid	
10		X1.10	0.824	> 0.198	Valid	
11		X2.1	0.706	> 0.198	Valid	
12		X2.2	0.688	> 0.198	Valid	
13		X2.3	0.729	> 0.198	Valid	
14		X2.4	0.662	> 0.198	Valid	
15		X2.4	0.694	> 0.198	Valid	
16	Variabel Promosi (X2)	X2.6	0.844	> 0.198	Valid	
17		X2.7	0.781	> 0.198	Valid	
18		X2.8	0.744	> 0.198	Valid	
19		X2.9	0.774	> 0.198	Valid	
20		X2.10	0.686	> 0.198	Valid	
21		X2.11	0.874	> 0.198	Valid	
22		X2.12	0.780	> 0.198	Valid	
23			X3.1	0.421	> 0.198	Valid
24			X3.2	0.614	> 0.198	Valid
24			X3.3	0.441	> 0.198	Valid
26		X3.4	0.487	> 0.198	Valid	
27	Variabel Kualitas Layanan (X3)	X3.4	0.611	> 0.198	Valid	
28		X3.6	0.661	> 0.198	Valid	
29		X3.7	0.383	> 0.198	Valid	
30		X3.8	0.439	> 0.198	Valid	
31		X3.9	0.476	> 0.198	Valid	
32		X3.10	0.339	> 0.198	Valid	
33			Y.1	0.497	> 0.198	Valid
34		Y.2	0.424	> 0.198	Valid	
34		Y.3	0.412	> 0.198	Valid	
36		Y.4	0.446	> 0.198	Valid	
37	Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)	Y.4	0.479	> 0.198	Valid	
38		Y.6	0.344	> 0.198	Valid	
39		Y.7	0.411	> 0.198	Valid	
40		Y.8	0.341	> 0.198	Valid	
41		Y.9	0.447	> 0.198	Valid	
42		Y.10	0.437	> 0.198	Valid	

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa nilai rtabel indikator pernyataan adalah sebesar 0,198 dan nilai taraf signifikansi adalah 4% atau 0,04. dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, X3 dan Y memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen variabel dalam penelitian ini telah valid.

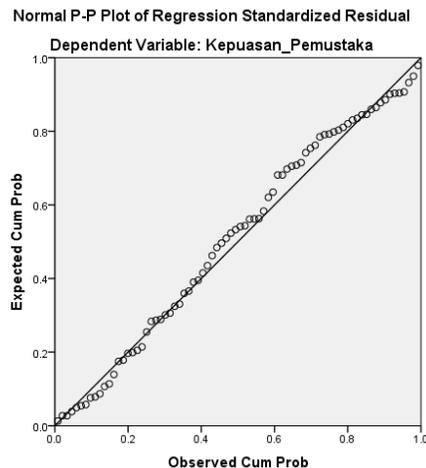
Kemudian uji reabilitas, reliabilitas artinya bila alat ukur penelitian/Instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Teknik pengujian reliabilitas menggunakan koefisien alpha cronbach dengan taraf nyata 4 % dapat disimpulkan dalam bentuk Tabel 2.

Tabel 2 Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Sig.	Keterangan
Media Sosial (X1)	0.899	> 0,6	Sangat Reliabel
Promosi (X2)	0.928	> 0,6	Sangat Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0.706	> 0,6	Reliabel
Kepuasan Pemustaka (Y)	0.722	> 0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil olah data pada Tabel 3.2 diatas, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel Otomasi Perpustakaan, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka adalah lebih besar dari 0.6. Kuisoner dinyatakan reliabel apabila Nilai minimal *Cronchbach Alpha* > 0,6, sehingga disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel tersebut telah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Selanjutnya uji normalitas Berikut ini adalah hasil uji normalitas terhadap model regresi linier menggunakan grafik Normal P-P Plot dan Kolmogorov-Smirnov:



a

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	3.08791422
Most Extreme Differences	Absolute	0.082
	Positive	0.040
	Negative	-0.082
Test Statistic		0.082
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>.200<sup>c,d</sup></b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

b

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas grafik normal P-P Plot (a) dan Kolmogorov-Smirnov (b).

Berdasarkan hasil uji normalitas residual menggunakan grafik Normal P-P Plot diatas terhadap model regresi linier antara Pengaruh Media Sosial, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemustaka, dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal sehingga residual mengikuti distribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi. Sedangkan hasil uji normalitas menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*, diketahui nilai signifikansi atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,200 dengan probabilitas > 0,04. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) dan diperoleh hasil pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Penelitian

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model	Collinearity Statistics				<b>Ket.</b>	
	Tolerance		VIF			
	(Constant)					
1	Media Sosial (X1)	<b>0.442</b>	<b>&gt; 0.10</b>	<b>1.844</b>	<b>&lt; 0.10</b>	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Promosi (X2)	<b>0.360</b>	<b>&gt; 0.10</b>	<b>2.779</b>	<b>&lt; 0.10</b>	Tidak Terjadi Multikolinieritas
	Kualitas Layanan (X3)	<b>0.416</b>	<b>&gt; 0.10</b>	<b>1.939</b>	<b>&lt; 0.10</b>	Tidak Terjadi Multikolinieritas

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka (Y)

Tabel 3 diatas menunjukkan hasil uji Multikolinieritas menjelaskan bahwa nilai tolerance dari keseluruhan variabel independen lebih besar dari 0,10. Dan nilai VIF dari keseluruhan variabel independen lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik uji Spearman dengan syarat jika nilai sig < 0,04 maka terdapat gejala heteroskedastisitas, sebaliknya jika sig > 0,04 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, diperoleh hasil pada tabel 4

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Spearman

Variabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Media Sosial (X1)	<b>0.847 &gt; 0,04</b>	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Promosi (X2)	<b>0.873 &gt; 0,04</b>	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan (X3)	<b>0.844 &gt; 0,04</b>	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Dari hasil uji *Spearman* diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) pada variabel independen Media Sosial (X1), promosi (X2), dan kualitas layanan (X3) secara berturut-turut adalah 0,847, 0,873, 0,844 lebih besar dari 0,04 yang artinya tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Didapatkan hasil uji linieritas pada tabel 5 berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Deviation from Linearity	Keterangan
Media Sosial (X1)	<b>0.492 &gt; 0,04</b>	Linear
Promosi (X2)	<b>0.836 &gt; 0,04</b>	Linear
Kualitas Layanan (X3)	<b>0.440 &gt; 0,04</b>	Linear

Berdasarkan hasil uji linieritas diatas, dapat diketahui nilai Sig. Deviation from Linearity pada hubungan variabel independen media sosial (X1), promosi (X2) dan kualitas layanan (X3) dengan variabel dependen Kepuasan Pemustaka (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,04. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang

linier antara variabel media sosial (X1), promosi (X2) dan kualitas layanan (X3) dengan variabel Kepuasan Pemustaka (Y).

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4%. Berikut ini adalah hasil dari analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat *SPSS IBM Statistics ver. 24*. Hasilnya pada tabel 6 berikut:

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.269	4.949		2.692	.000
	Media_Sosial	.122	.130	.102	2.411	.018
	Promosi	.104	.116	.147	1.612	.071
	Kualitas_layanan	.307	.139	.320	2.204	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan hasil analisa regresi linier berganda diatas dapat diketahui bahwa Konstanta, Nilai Konstanta sebesar 13.269 yang artinya apabila seluruh variabel X nilainya 0, maka nilai Y adalah 13.269. Koefisien Media Sosial X1, Nilai koefisien Media Sosial adalah sebesar 0.122. Menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk Media Sosial akan diikuti terjadi kenaikan kepuasan pemustaka sebesar 0.122. Koefisien Promosi X2, Nilai koefisien Promosi sebesar 0.104. Menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk Promosi akan diikuti terjadi kenaikan kepuasan pemustaka sebesar 0.104. Koefisien Kualitas Layanan X3, Nilai koefisien Kualitas Layanan sebesar 0.307. Menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor untuk Kualitas Layanan akan diikuti terjadi kenaikan kepuasan pemustaka sebesar 0.307.

Uji T (Parsial) Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada taraf nyata  $\alpha = 0,04$ . Hasilnya pada tabel 7 berikut:

Tabel 7 Hasil Uji t

Variabel	thitung	ttabel	Sig.	Hasil
Media Sosial (X1)	<b>2.411</b>	>1.984	<b>0.018</b>	<0,04 <b>H1 Diterima</b>
Promosi (X2)	<b>1.612</b>	<1.984	<b>0.071</b>	>0,04 <b>H2 Ditolak</b>
Kualitas Layanan (X3)	<b>2.204</b>	>1.984	<b>0.029</b>	<0,04 <b>H1 Diterima</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Media Sosial (X1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar  $0.018 < 0.04$  dan nilai thitung  $2.411 > ttabel: 1.984$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel Media Sosial (X1) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). nilai Sig. untuk pengaruh variabel Promosi (X2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar  $0.071 > 0.04$  dan nilai thitung  $1.612 < ttabel: 1.984$  sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh variabel Promosi (X2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y). nilai Sig. untuk

pengaruh variabel Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar  $0.029 < 0.04$  dan nilai thitung  $2.204 > t_{tabel}: 1.984$  sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

Uji F dimaksud untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (Pengaruh Media Sosial, Promosi dan Kualitas Layanan) secara simultan atau sama-sama terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa). Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada Tabel 3.8:

Tabel 8 Hasil Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179.134	3	49.712	6.018	.001 <sup>b</sup>
	Residual	734.211	74	9.922		
	Total	913.346	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan, Media\_Sosial, Promosi

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dengan uji F diketahui signifikansi untuk pengaruh variabel Media Sosial (X1), variabel Promosi (X2) dan variabel Kualitas Layanan (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y) adalah sebesar  $0.001 < 0.04$  dan nilai thitung  $6.018 > f_{tabel}: 2.70$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel Media Sosial (X1), variabel Promosi (X2) dan variabel Kualitas Layanan (X3) secara simultan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y).

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Berikut ini adalah hasil pengujian koefisien determinasi  $R^2$  pada tabel 9:

Tabel 9 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.296	.346	3.140

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_layanan, Media\_Sosial, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pemustaka

Dari hasil koefisien determinasi  $R^2$  pada tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,346 yang artinya kemampuan model yang menjelaskan pengaruh variabel independen Media Sosial (X1), Promosi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap variabel dependen Kepuasan Pemustaka (Y) sebesar 34,6 %. Dan variabel dependen Kepuasan Pemustaka (Y) dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar 64,4% yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar kedua variabel lemah karena semakin kecil  $R_{square}$  semakin lemah hubungan antar variabel.

## CONCLUSION

Berdasarkan yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan Media Sosial berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo. Promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo. Sedangkan Berdasarkan hasil penelitian secara bersama sama membuktikan bahwa terdapat pengaruh Media Sosial, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Probolinggo.

## REFERENCES-

- Abd. Rachman Abror, (2013) Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: PT. Tiara. Wacana
- Apriani, U. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Tulungagung*. Jurnal Benefit Vol., 4(1).
- Arifiani, D., & Wahyono. (2018). *Pengaruh Promosi, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator*. Economic Education Analysis Journal, 2(1), 18–23.
- Arikunto, S., (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aritonang Lerbin R. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Edy, Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Erida dan Rangkuti, A., (2017), *The Effect Of Brand Image, Product Knowledge and Product Quality On interest buying of Notebook with Discount Price As Moderating Variabel*, Journal of Business Studies and Management Review (JBSMR) Vol.1 No.1
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Gaspersz, V. (2002), *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia: Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2011). *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, M. Iqbal, (2002) *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor,
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu*

- Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hendro Wicaksano, (2104) *Kompetensi Perpustakaan dan Pustkawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*. Visi Pustaka, Vol.6.No.2 tahun 2014, halaman.6
- Imron, Moch dan Munif, Amrul. (2010). *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan: Buku Ajar untuk Mahasiswa*. Jakarta: Sagung Seto
- Inawati, I. (2019). *Pengaruh Penerapan Sistem Media Sosial Terhadap Kepuasan Pemustaka*. BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi, 3(1), 40–46. <https://doi.org/10.17977/um008v3i12019p040>
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Lasa HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Lukman, A. M. (2017). *Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Umum Berbasis Web Menggunakan Inlislite 3.0 Di Kab. Enrekang*. ILKOM Jurnal Ilmiah, 9(1), 70–77. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v9i1.112.70-77>
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmum, M Thoha. (2017), *Otomasi Perpustakaan “*. Didownload tanggal 31 mei 2017
- Nurjaman. (2019). *The Effect of Quality Service of INLIS Lite V.2.1 Library Information System on User Satisfaction in Depok City Public Library*. 3(4), 144–149.
- Pebrian, Winoto, Y., & Saefudin, E. (2019). *Hubungan Ketersediaan Koleksi dan Kompetensi Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka*. Jurnal Pustaka Budaya, 6(1), 24–30.
- Peter, J. Paul & Olson Jerry. C.(1999). *Customer Behavior: Strategi Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 4. Jakarta. Erlangga.
- Philip Kotler, (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Prastowo, Andi. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Rambat Lupiyoadi. (2016), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat, p. 234 – 234.
- Ratna, E. M. (2018). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari*. EKSIS: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 9(2), 64–78. <http://eksis.unbari.ac.id/index.php/EKSIS/article/viewFile/142/64>

- Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 *tentang Perpustakaan.*: Jakarta
- Rivai dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Rochmah, E. A. (2019). *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Pada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung)*. Pustakaloka, 11(1), 36. <https://doi.org/10.21144/pustakaloka.v11i1.1602>
- Sama, H. (2018). *Pengaruh Website, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Batam*. CBIS Journal, 1(2), 122–132.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis* Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung : PT Refika Aditama
- Soewarsono Hardjosoedarmo, (2004). *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: AndiOffset.
- Subrata, Gatot, S.Kom. (2009). *Automasi Perpustakaan*, Jurnal Pustakawan Perpustakaan UM, Oktober 2009
- Sudarmanto, (2009), *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Supriyanto, Aji. (2008). *Pengantar Teknologi Informasi*. Makasar : Salemba Empat
- Siregar, A. Ridwan. (2004). *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: USU Repository
- Subrata, Gatot. (2009). *Automasi Perpustakaan*. Malang: Universitas Negeri Malang
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Supriyanto. (2006). *“Meningkatkan Eksistensi IPI dalam Mengembangkan Profesionalisme Pustakawan”*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,

- Sutarno, NS. (2006). *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno Wiji, (2009). *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta : Sagung Seto
- Wibowo (2014). *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers.
- Wicaksono, H. (2004) *Kompetensi Perpustakaan dan Pustakawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*. [internet], Jakarta, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Available from: <http://www.pnri.go.id /MajalahOnlineAdd.aspx?id=47>. [Accesed 18th September 2014].