

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTEGRATED LIBRARY SISTEM (INLIS) LITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Hasta Mayas<sup>1</sup>, Zarnelly<sup>2</sup>, Megawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail : <sup>1</sup>[hasta.mayas@students.uin-suska.ac.id](mailto:hasta.mayas@students.uin-suska.ac.id), <sup>2</sup>[zarnelly@uin-suska.ac.id](mailto:zarnelly@uin-suska.ac.id),  
<sup>3</sup>[megawati@uin-suska.ac.id](mailto:megawati@uin-suska.ac.id)

Dinas Perpustakaan dan Arsip kabupaten Kampar menerapkan Sistem Informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite sejak tahun 2014. Pada sistem OPAC masih terdapat kesalahan dan keluhan dari pemustaka. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi pada penerapan layanan OPAC maka digunakan metode Libqual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan OPAC. Subjek penelitian ini adalah pengunjung yang datang langsung ke perpustakaan yang menggunakan OPAC pada Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dengan jumlah sampel 100 orang. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis perhitungan libqual. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner dan kembangkan mengikuti metode libqual. Berdasarkan analisis skor *Adequacy Gap* (AG) menunjukkan skor positif 0,1, berarti bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengunjung "cukup puas" terhadap layanan yang diterimanya. Sedangkan skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor menunjukkan skor negatif -2,48, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi *Integrated Library system* (INLIS) Lite dinilai "Baik", berada pada "batas toleransi/*zone of tolerance*", dimana kualitas layanan berada diantara tingkat harapan ideal.

**Kata Kunci** : Analisis Kepuasan Pemustaka, Libqual, Perpustakaan

### A. PENDAHULUAN

Perpustakaan mempunyai tanggungjawab yang besar terhadap peningkatan dan pengembangan minat dan kegemaran membaca. Teknologi informasi (TI) telah diadopsi dalam berbagai bidang kehidupan. Perpustakaan sebagai lembaga nonkomersial yang paling dekat dengan dunia perbukuan, seharusnya bisa menjadi penyedia informasi tepercaya dalam hal rekomendasi buku. Saat ini, hampir seluruh perpustakaan umum sudah menyediakan layanan yang berfungsi untuk memberikan saran buku apa yang kira-kira sesuai dengan selera pemustaka (Primadani dan Ati, 2014).

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar merupakan instansi yang mengelola di bidang Perpustakaan dan Arsip yang bertanggung jawab kepada Bupati Kampar. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar memiliki 34 Pegawai. Perpustakaan ini menyimpan lebih 10.228 judul atau 53.039 eksemplar koleksi bahan pustaka. Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar merupakan restrukturisasi dan refungsionalisasi dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Perpustakaan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kampar, sesuai dengan Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Kabupaten Kampar tahun 2008 (Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 tahun 2008) menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar. Hal ini di tandai adanya sistem informasi perpustakaan yang di terapkan di Dinas

Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar yang bernama Sistem Informasi *Integrated Library System* (INLIS) Lite. Sistem ini di terapkan sejak 2014. Sistem ini dilengkapi dengan fitur layanan yang ada didalamnya yaitu Back Office, Baca ditempat, Buku Tamu, Keanggotaan Online, Layanan Koleksi Digital, OPAC, Pendaftaran Anggota, Statistik, Survey. Dengan adanya sistem ini mempermudah pelayanan perpustakaan kepada pengguna dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan.

Online Public Access Catalog (OPAC) merupakan alat bantu untuk menelusuri informasi di perpustakaan yang menggunakan sistem komputer dengan jaringan Local Area Network (LAN) dan Wide Area Network (WAN). OPAC dinyatakan sebagai katalog yang interaktif. Disebut interaktif karena sistem tersebut menyediakan komunikasi antara pengguna dengan komputer dalam suatu cara yang bersifat dialog. OPAC merupakan suatu sistem temu balik informasi, dengan suatu sisi masuk (input) yang menggabungkan pembuatan file yang tercantum dan indeks (Arifah, Rosidi, dan Al Fatta, 2013). OPAC ini juga telah diterapkan diperpustakaan Dinas Kabupaten Kampar untuk mempermudah pengunjung perpustakaan dalam melakukan pencarian dan juga dapat mengakses OPAC ini secara online apabila telah terdaftar sebagai anggota diperpustakaan tersebut. Namun manfaat dari OPAC ini belum terlihat khususnya bagi masyarakat kabupaten kampar dan hanya OPAC

yang dapat diakses oleh masyarakat atau pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri selaku teknisi IT di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsip Kabupaten Kampar, pengunjung tidak bisa melihat dokumen digital dari Online Public Acces Control (OPAC). Dan juga ketersediaan jumlah eksemplar buku pada perpustakaan ini juga masih kurang. Akibat dari permasalahan yang ada membuat pengunjung merasa kurang puas dengan layanan OPAC yang ada pada perpustakaan ini.

Berdasarkan uraian diatas, diperlukan sebuah metode untuk mengukur kualitas layanan sistem perpustakaan. Metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran sekaligus memberikan masukan, memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu untuk mencapai kualitas layanan yang lebih baik. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu metode Libqual.

## B. LANDASAN TEORI

### B.1 Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan diartikan sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan terhadap layanan perpustakaan. Kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan sudut pandang (persepsi) pengguna baik atau buruk, dapat diterima ataupun tidak dapat diterima (Dalimunthe dan Sartika, 2016). Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan lebih rendah dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian seluruh terhadap keunggulan suatu layanan (Haryanto, Winoto, dan Rohman, 2012).

### B.2. Libqual

Libqual lahir pada tahun 1999. Libqual dipelopori oleh Fred Heath (Dean of Libraries; Wright Profesor ilmu Perpustakaan) yang keduanya dari Texas A&M University. Metode Libqual merupakan adaptasi instrumen yang terdapat dalam Servqual kedalam lingkungan perpustakaan. Awalnya model Servqual dikembangkan oleh Prasuraman, Zeithaml dan Beery (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dalam serangkaian peneliti terhadap enam sektor jasa (Fatmawati, 2012). Metode Libqual digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Jadi bisadikatakan bahwa metode Libqual merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di

perpustakaan. Seperti yang sudah dijelaskan diawal mengenai asal usul/kelahiran Libqual, maka sejarah memunculkan Libqual pertama kali diprakarsai para oleh ilmuwan perpustakaan dan informasi (Fatmawati, 2013). Libqual merupakan panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan dan memahami atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan (Dalimunthe dan Sartika, 2016).

### B.3 Online Public Access Control (OPAC)

Online Public Access Control (OPAC) merupakan katalog yang didalamnya terdapat informasi bibliografi dari koleksi yang terdapat di perpustakaan, OPAC disimpan di dalam basis data sistem otomasi perpustakaan, dan dapat dilihat oleh pemustaka pada saat mencarinya secara online (Dewi, 2018). OPAC adalah system katalog perpustakaan yang menggunakan komputer. Pangkalan datanya biasanya dirancang dan dibuat sendiri oleh perpustakaan dengan menggunakan perangkat lunak komersial atau buatan sendiri . kataglog ini memberikan informasi bibliografis dan letak koleksinya (Dewa, 2010).

### B.4 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yang meliputi *Simple Random Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Simple Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang sederhana dikarenakan pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2017).

### B.5 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui alat ukur yang telah disusun mampu mengukur variabel yang perlu diukur (Rohman dan Kurniawan, 2017). Suatu tes dilakukan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai maksud dilakukan pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukur tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat atau sesuai dengan fakta keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Ardiansyah, 2018).

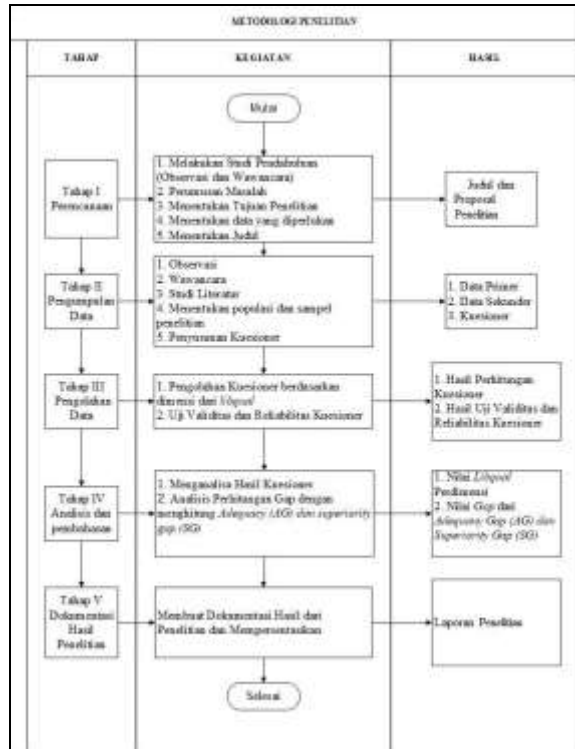
### B.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan pada setiap pertanyaan yang sudah valid. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan yaitu Statistical Product and Service Solution (SPSS) dimana suatu item dikatakan reliabel apabila

nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis. Nilai

kritis yang ditentukan adalah 0,6. Apabila nilai alpha > 0,6 maka reliabel dan apabila nilai alpha 0,6 maka tidak reliabel (Manik, Salamah, dan Susanti, 2017).

### C. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1 Metodologi Penelitian

### D. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### D.1 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Fajri selaku teknisi IT di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kampar, terdapat beberapa kendala yang dirasakan saat menggunakan OPAC sehingga kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan perpustakaan. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan OPAC merupakan suatu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung merupakan objek penting dalam penelitian ini.

#### D.2 Karakteristik Responden

Pada karakteristik identitas responden terdapat beberapa kriteria yang perlu diisi mengenai data pribadi responden yaitu berdasarkan karakteristik usia dan pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia  
Karakteristik responden berdasarkan usia yaitu meliputi usia 15-25, usia 26-35 dan usia >36 tahun. Adapun karakteristik

responden berdasarkan umur pengunjung dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase
15-25	88	88%
26-35	9	9%
>36	3	3%
Jumlah	100	100%

pekerjaan yaitu Pelajar /Mahasiswa, PNS, Pegawai Swasta, Umum. Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	88	88%
PNS	9	9%
Pegawai Swasta	3	3%
Umum	0	0%
Jumlah	100	100%

#### D.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan metode pearson atau metode product moment, yaitu dengan mengkorelasikan skor butir pada kuesioner dengan skor totalnya. Di dalam tabel r-Product Moment untuk jumlah 100 responden dengan taraf signifikan 5% adalah 0,196. Jadi untuk nilai Corrected Item-Total Correlation di bawah nilai 0,196 dinyatakan tidak valid. Dari hasil uji validitas didapatkan semua pernyataan nilai Corrected Item-Total Correlation lebih dari 0,196, dengan demikian semua butir pernyataan hasil pengujian dinyatakan valid.

#### D.4 Uji Reliabilitas

Pada Uji Reliabilitas ini akan menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji Reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha..

#### D.5 Perhitungan Libqual

Setelah kuesioner terkumpul dilakukan perhitungan data dan memenuhi uji validitas dan reabilitas maka didapat data mentah dari kuesioner kemudian diolah menjadi data Libqual dengan

merata-ratakan penilaian responden berdasarkan persepsi, harapan minimum maupun harapansesungguhnya atau ideal dapat dilihat pada Lampiran. Dalam menentukan nilai rata-rata perdimensi tiap kuesioner dilakukan dengan menjumlahkan pernyataan yang sama sesuai banyaknya responden dan dibagi dengan banyaknya pernyataan perdimensi kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Rata-rata persentase jawaban perdimensi ini berdasarkan skala likert adalah sebagai berikut:

1. 0% - 25% : Sangat tidak puas
2. 26% - 50% : Tidak puas
3. 51% - 75% : Puas
4. 76% - 100% : Sangat puas

#### D.6 Hasil Perhitungan Libqual

Adapun hasil perhitungan persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal perdimensi adalah sebagai berikut:

Setelah kuesioner terkumpul dilakukan perhitungan data dan memenuhi uji validitas dan reliabilitas maka didapat data mentah dari kuesioner kemudian diolah menjadi data Libqual dengan merata-ratakan penilaian responden berdasarkan persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. dalam menentukan nilai Libqual perdimensi dilakukan dengan menjumlahkan semua skor persepsi, harapan minimum,harapan ideal kemudian dibagi dengan jumlah butir pernyataan pada masing-masing dimensi, sehingga di dapatkan nilai rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

Tabel 3 Nilai rata rata persepsi

Dimensi Libqual	Rata-rata Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal
Affect of Service	3,1	3,08	3,97
Information Control	2,67	2,64	3,40
Library as Place	2,62	2,57	3,50

Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan nilai kesenjangan Adequacy Gap dan Superiority Gap perdimensi dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 4 Nilai kesenjangan Adequacy dan Superiority Gap perdimensi

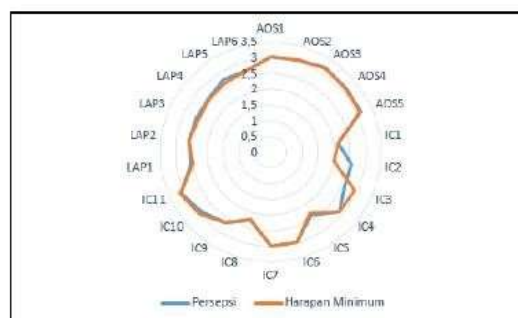
Dimensi Libqual	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan Minimum	Rata-rata Harapan ideal	AG	SG
Affect of Service	3,1	3,08	3,97	0,02	-0,87
Information Control	2,67	2,64	3,40	0,03	-0,73
Library as Place	2,62	2,57	3,50	0,05	-0,88
Total	8,39	8,29	10,87	0,1	-2,48

Nilai Libqual Perpernyataan diperoleh dengan terlebih dahulu menghitung nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan. Nilai rata-rata diperoleh dengan menjumlahkan skor persepsi, harapan minimum, danharapan sesungguhnya atau ideal dari setiap butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner untuk memperoleh skor total dari tiap butir pernyataan, kemudian skor total dari setiap butir pernyataan dibagi dengan banyaknya responden, maka diperoleh nilai rata-rata masing-masing pernyataan. Kemudian menghitung nilai kesenjangan butir pernyataan yang diperoleh berdasarkan Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG). Hasilnya disajikan dalam Tabel dibawah ini:

Tabel 5 Hasil nilai kesenjangan Adequacy dan Superiority Gap

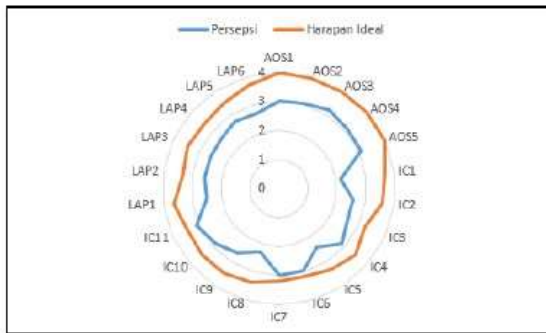
Pernyataan	Persepsi	Harapan Minimum	Harapan Ideal	AG	SG
AOS1	3,01	3,04	3,98	-0,03	-0,97
AOS2	3,04	3,04	3,95	0,00	-0,91
AOS3	3,21	3,16	3,97	0,05	-0,76
AOS4	3,12	3,09	4	0,03	-0,88
AOS5	3,12	3,11	3,99	0,01	-0,87
IC1	2,16	2,14	3,68	0,02	-1,52
IC2	2,58	2,02	3,6	0,56	-1,02
IC3	2,58	2,9	3,24	-0,32	-0,66
IC4	2,88	2,87	3,48	0,01	-0,60
IC5	2,38	2,3	3,31	0,08	-0,93
IC6	2,95	2,96	3,17	-0,01	-0,22
IC7	2,98	2,99	3,19	-0,01	-0,21
IC8	2,25	2,22	3,37	0,03	-1,12
IC9	2,64	2,65	3,48	-0,01	-0,84
IC10	2,88	2,97	3,49	-0,09	-0,61
IC11	3,1	3,12	3,43	-0,02	-0,33
LAP1	2,52	2,46	3,65	0,06	-1,13
LAP2	2,59	2,59	3,34	0,00	-0,75
LAP3	2,58	2,5	3,47	0,08	-0,89
LAP4	2,61	2,57	3,4	0,04	-0,79
LAP5	2,74	2,62	3,49	0,12	-0,75
LAP6	2,69	2,69	3,7	0,00	-1,01

Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dengan harapan minimum maka digambarkan dalam bentuk Gambar diagram radar di bawah ini:



Gambar 2 Diagram radar Persepsi

Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dengan harapan ideal dapat dilihat pada Gambar diagram radar di bawah ini:



Gambar 3 Diagram radar Kesenjangan

#### D.7 Pembahasan

Dalam melakukan analisis kualitas layanan sistem informasi INLIS (Integrated Library System) LITE terhadap kepuasan pengguna dilakukan analisis berdasarkan metode Libqual. Metode ini mengukur kualitas layanan berdasarkan selisih kesenjangan (Gap) antara persepsi dan harapan pengguna perpustakaan (pengunjung). Yang dimaksud dengan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pengunjung, sedangkan harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pengunjung. Kesenjangan (Gap) antara persepsi dan harapan pengunjung inilah yang disebut dengan kualitas layanan.

Pada perhitungan kesenjangan perdimensi dari Libqual dilakukan dengan menghitung kesenjangan Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG), perdimensi Libqual. Berdasarkan total skor kesenjangan perdimensi didapatkan skor positif yaitu 0,1 berarti bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung perpustakaan, jadi pengunjung “cukup puas” terhadap layanan sistem yang ada. Analisis skor Superiority Gap (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -2,48, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS (Integrated Library System) LITE dinilai “baik”, berada dalam batas toleransi, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima. Setelah memenuhi uji validitas dan reliabilitas maka dilakukan pengukuran kualitas layanan berdasarkan metode Libqual. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan perdimensi dan kesenjangan masing-masing pernyataan. Pada perhitungan kesenjangan perdimensi dari Libqual dilakukan dengan menghitung kesenjangan Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG), perdimensi Libqual. Berdasarkan total skor kesenjangan perdimensi didapatkan skor positif yaitu 0,1 berarti

bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung perpustakaan, jadi pengunjung “cukup puas” terhadap layanan sistem yang ada.

Analisis skor Superiority Gap (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -2,48, berarti menunjukkan bahwa

kualitas layanan sistem informasi INLIS (Integrated Library System) LITE dinilai “baik”, berada dalam batas toleransi, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.

Pada penelitian ini didapatkan pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki layanannya pada pernyataan yang mendapatkan nilai Adequacy Gap (AG) negatif yaitu AOS1 -0,03 (Petugas perpustakaan bersedia membantu kesulitan dalam mencari informasi pada OPAC), IC3 -0,32 (Kejelasan petunjuk penggunaan layanan OPAC), IC6 -0,01 (OPAC membuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat), IC7 -0,01 (Layanan OPAC membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah), IC9 -0,01 (Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusuri informasi), IC10 -0,09 (Saya mampu menggunakan OPAC yang ada), IC11 -0,012 (Saya dapat mencari informasi secara mandiri diperpustakaan dengan menggunakan OPAC).

#### D.8. Rekomendasi

Dari hasil analisa data berdasarkan dimensi libqual menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS (Integrated Library System) LITE dinilai baik dan cukup memuaskan. tetapi jika dilihat berdasarkan butir pernyataan masih terdapat kesenjangan pada masing-masing pernyataan. Kesenjangan terbesar didapatkan pada pernyataan Information Control yang dinilai belum memuaskan atau belum memenuhi harapan minimum.

#### E KESIMPULAN

1. Kualitas layanan sistem informasi INLIS (Integrated Library System) LITE di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik dan cukup memuaskan pengguna. Hal ini dilihat berdasarkan analisis skor Adequacy Gap (AG) yang menunjukkan skor positif 0,1, berarti bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengunjung “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya dan skor Superiority Gap (SG) menunjukkan skor negatif -2,48, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi/ zone of tolerance”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat harapan ideal.

2. Dari hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ardiansyah, I. (2018). Pengaruh kualitas website traveloka terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode webqual. Dalam National conference of creative industry.
- [2]. Arifah, F. N., Rosidi, A., dan Al Fatta, H. (2013). Evaluasi kepuasan pelayanan pengguna aplikasi opac perpustakaan stmik amikom yogyakarta. *Creative Information Technology Journal*, 1(1), 46–56.
- [3]. Dalimunthe, N., dan Sartika, D. (2016). Analisis kualitas layanan sistem informasi inlis lite menggunakan metode libqual (studi kasus: Badan perpustakaan dan arsip kota pekanbaru). *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 13(2), 211–217.
- [4]. Dewa, C. K. (2010). Aplikasi manajemen portfolio menggunakan model mean absolute deviation (mad) dan algoritma titik interior. *KATA PENGANTAR*, 1.
- [5]. Dewi, A. O. P. (2018). Pencarian katalog dalam online public access catalog menggunakan boolean logic. *Anuva*, 2(3), 291–298.
- [6]. Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan feb undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- [7]. Fatmawati, E. (2013). Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual+. *Sagung Seto*.
- [8]. Haryanto, R., Winoto, Y., dan Rohman, A. (2012). Kualitas layanan perpustakaan fakultas teknologi industri pertanian (ftip) unpad berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa. *Students e-Journal*, 1(1), 24.
- [9]. Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Metode webqual 4.0 untuk evaluasi kualitas website politeknik negeri sriwijaya. *Prosiding SNATIF*, 355–361
- [10]. Primadani, L., dan Ati, S. (2014). Studi kelayakan pengadaan layanan readers'advisory for fiction di upt perpustakaan daerah jawa tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 3(2), 131–140.
- [11]. Rohman, F., dan Kurniawan, D. (2017). Pengukuran kualitas website badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31–38.
- [12]. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif kuantitatif dan rd*. Alfabeta..

