

**Kajian Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Fasilitas Ruang Baca Di Perpustakaan Universitas Nuku Kota Tidore Kepulauan**

Faris Hamzah<sup>1</sup>, Anthonius M. Golung<sup>2</sup>, Eva Altje Marentek<sup>3</sup>  
Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia  
Email: Farishamzah666@gmail.com

*ABSTRACT*

*This thesis discusses the level of user satisfaction about the reading room facilities at the Nuku University Library. This study aims to determine the level of user satisfaction about the reading room facilities at the Nuku University Library. In this study, the authors used quantitative descriptive research methods. The population in this study was visitors who used the reading room at the Nuku University Library with the number of visitors from April to May 2022 as many as 200 people. The sample was 30 people, which was taken by 15% of the total population of 200 people. The instrument used is a questionnaire that is distributed to each respondent who visits and then the questionnaire results are processed using analytical techniques with the help of spss v.20. The results of this study show that: 1. The condition of the library makes users less comfortable due to inadequate library facilities. 2. The condition of the chairs and tables in the library reading room is not good and the availability is not enough to accommodate all visiting users. 3. There is no air conditioner in the library reading room so the room temperature feels hot. 4. The area of the Nuku University library reading room is too narrow.*

*Keywords: Reading Room Facilities and User Satisfaction*

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISPOL – UNSRAT

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISPOL – UNSRAT

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISPOL – UNSRAT

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Tingkat kepuasan pemustaka tentang fasilitas ruang baca di Perpustakaan Universitas Nuku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka tentang fasilitas ruang baca di Perpustakaan Universitas Nuku. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menggunakan ruang baca di Perpustakaan Universitas Nuku dengan jumlah pengunjung dari bulan April -Mei 2022 sebanyak 200 orang. Adapun yang menjadi sampel sebanyak 30 orang yang diambil 15% dari total populasi sebanyak 200 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner yang dibagikan kepada setiap responden yang berkunjung kemudian hasil kuisioner diolah dengan menggunakan teknik analisis dengan bantuan *spps v.20*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kondisi perpustakaan membuat pemustaka kurang nyaman disebabkan karena fasilitas perpustakaan yang belum memadai. 2. Kondisi kursi dan meja di ruang baca perpustakaan kurang baik dan ketersediaanya tidak cukup untuk menampung semua pemustaka yang berkunjung. 3. Tidak ada pendingin udara di ruang baca perpustakaan sehingga suhu ruangan terasa panas. 4. Luas ruang baca perpustakaan Universitas Nuku terlalu sempit.

**Kata Kunci:** Fasilitas Ruang Baca dan Kepuasan Pemustaka

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan kunci bagi suatu negara untuk mempersiapkan masa depan agar mampu bersaing dengan negara lain. Untuk mencapai peran tersebut, lembaga pendidikan yang paling berkompeten adalah perguruan tinggi, karena perguruan tinggi adalah lembaga ilmiah tempat penelitian, pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan dalam bidang pendidikan tentunya harus didukung oleh berbagai aspek salah satunya perpustakaan, karena perpustakaan merupakan salah satu unit untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang bersifat akademik dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian di masyarakat. Oleh karena itu perpustakaan sebagai sumber dan pengelola informasi dituntut untuk memberikan pelayanan optimal dan fasilitas yang memadai. Mengingat perpustakaan memiliki peran vital dalam bidang akademik di perguruan tinggi. Untuk menjalankan tugasnya, perpustakaan perguruan tinggi tidak saja mengandalkan koleksi atau informasi yang tersedia, tetapi juga harus didukung oleh sumber daya lain, terutama dalam hal sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana di perpustakaan sangat penting karena dapat mendukung optimalisasi operasional perpustakaan untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi. Ruang baca perpustakaan merupakan salah satu sarana perpustakaan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan, sehingga dalam ruang baca perlu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai agar pemustaka merasa nyaman. Secara umum fasilitas di ruang baca pada dasarnya adalah barang yang ditawarkan oleh perpustakaan kepada pemustaka berupa perabot dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengakses perpustakaan. Dengan ditunjang fasilitas yang memadai, pemustaka akan lebih termotivasi untuk mengunjungi ruang baca, karena pemustaka telah merasa nyaman dan puas dengan perpustakaan. Pemustaka disini adalah orang, atau sekelompok orang yang menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan. Demikian halnya yang terjadi pada perpustakaan Universitas Nuku yang merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang ada di kota Tidore, juga memiliki perpustakaan untuk

memberikan layanan informasi kepada penggunanya. Penempatan Perpustakaan di Universitas Nuku sudah terlihat sangat strategis dengan gedung yang berada di tengah lingkungan kampus. Namun berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis di lapangan, peran ruang baca dalam meningkatkan kepuasan pemustaka masih belum optimal, hal ini bisa dirasakan dari suhu ruangan yang terlalu panas karena pendingin udara yang rusak, juga bisa dilihat dari kondisi ruang baca yang sempit sehingga tentunya berpengaruh pada daya tampung pengguna. Selain itu ada beberapa hal yang membuat pemustaka tidak nyaman seperti sistem pencahayaan, tata letak ruang dan penataan perabot-perabot terlihat belum optimal untuk menunjang perpustakaan. Hal ini bisa jadi disebabkan karena kurangnya pemahaman perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa di ruang baca serta kurangnya pengevaluasian pada setiap sarana dan prasarana di ruang baca perpustakaan. Ruang baca merupakan unsur penting bagi sebuah perpustakaan, namun unsur tersebut tidak bisa dimanfaatkan secara optimal jika ruang baca yang digunakan tidak nyaman bagi pemustaka. Untuk itu fasilitas ruang baca sangat diperlukan dan harus diperhatikan dalam perpustakaan Universitas Nuku, agar ruang baca menjadi tempat yang nyaman sehingga pemustaka merasa puas.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu metode yang bertujuan untuk membuat gambaran objektif tentang suatu keadaan dengan menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, interpretasi dan penyajian data, serta hasil (Arikunto, 2006). Dan peneliti memfokuskan pada kepuasan pemustaka tentang fasilitas ruang baca di Perpustakaan Universitas Nuku. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menggunakan ruang baca Perpustakaan Universitas Nuku yang berjumlah 200 mahasiswa dari bulan April – Mei 2022. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan (*accidental sampling*), yaitu teknik pemilihan sampel tanpa memperhatikan karakteristik populasi yang datang dan dijangkau oleh peneliti sebagai sampel. Berdasarkan survei awal terhadap 200 pemustaka yang menggunakan ruang baca dari April - Mei 2022. Menurut Arikunto, mengenai sampel bila populasi lebih dari 100 orang, maka diambil 10% - 15% dari populasi yang ada. Maka dengan demikian peneliti mengambil 15% dari 200 pemustaka yang ada, sehingga responden berjumlah 30 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner (angket), setiap kuesioner berisi pertanyaan yang memuat berbagai indikator variabel penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, dengan indikator yaitu fasilitas ruang baca Perpustakaan Universitas Nuku.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan yaitu kajian tingkat kepuasan pemustaka tentang fasilitas ruang baca di Perpustakaan Universitas Nuku kota tidore kepulauan dengan jumlah responden yaitu sebanyak 30 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di dapatkan maka dapat digambarkan kepuasan pemustaka tentang fasilitas ruang baca. Tingkat kunjungan pemustaka di perpustakaan Universitas Nuku Dari hasil olahan data sebanyak 14 responden (46,7%) sangat sering mengunjungi perpustakaan, 11 responden (36,7%) sering mengunjungi perpustakaan, 5 responden (16,7%) jarang mengunjungi

perpustakaan dan tidak ada yang tidak pernah mengunjungi perpustakaan. Artinya, ruang baca perpustakaan Universitas Nuku sangat sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Namun, ada 5 orang (16,7%) yang menjawab jarang berkunjung. Hal ini bisa disebabkan karena tidak adanya motivasi untuk membaca ataupun keterbatasan koleksi sehingga pemustaka jarang berkunjung ke perpustakaan. Pendapat pemustaka terhadap kenyamanan saat menggunakan perpustakaan Berdasarkan hasil olahan data, dapat dilihat bahwa 13 orang (43%) merasa kurang nyaman, 4 responden (13,3%) merasa tidak nyaman, sementara itu 9 responden (30%) merasa nyaman dan 4 responden (13,3%) merasa sangat nyaman. Dengan demikian kondisi perpustakaan membuat pemustaka kurang nyaman, hal ini bisa dilihat dari hasil data, di mana lebih banyak responden yang menjawab kurang nyaman dan tidak nyaman. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kondisi perpustakaan Universitas Nuku belum membuat pemustaka nyaman disebabkan karena kurangnya fasilitas di perpustakaan contohnya seperti tidak adanya pendingin udara di dalam ruangan sehingga membuat suhu ruangan terasa panas. Pendapat pemustaka tentang “tingkat pemanfaatan ruang baca perpustakaan Berdasarkan hasil olahan data, dapat dilihat bahwa jawaban responden terbanyak mengenai pendapat pemustaka tentang tingkat pemanfaatan ruang baca Perpustakaan Universitas Nuku adalah sering yaitu 25 responden (83,3%), dan yang menjawab kadang-kadang 5 responden (16,7%) dari 30 responden. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ruang baca perpustakaan Universitas Nuku sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Pendapat pemustaka tentang kenyamanan menggunakan “Kursi dan meja di Ruang Baca Perpustakaan Universitas Nuku” Berdasarkan hasil olahan data, dapat dilihat bahwa jawaban responden terbanyak mengenai tingkat kenyamanan kursi dan meja yang terdapat pada ruang baca perpustakaan Universitas Nuku adalah kurang nyaman yaitu 17 responden (56,7%), yang menyatakan tidak nyaman adalah 9 responden (30%), dan yang merasa nyaman ada 3 responden (10%). Dari tanggapan responden di atas dapat dilihat bahwa pemustaka merasa kurang nyaman dengan kursi dan meja di ruang baca perpustakaan Universitas Nuku karena meja dan kursi yang digunakan bukanlah meja dan kursi yang difungsikan untuk membaca melainkan hanya kursi sofa dan meja kaca. Untuk kenyamanan pemustaka maka diperlukan pembelian meja dan kursi yang baru yang difungsikan khusus untuk membaca. Pendapat Pemustaka Tentang Ketersediaan Kursi Dan Meja di Ruang Baca Dalam Menampung Pemustaka Berdasarkan hasil olahan data, dapat dilihat sebanyak 23 responden (76,7%) menjawab tidak cukup, 7 responden (23,3%) menjawab kurang cukup dan tidak ada yang menjawab cukup dan sangat cukup. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa ketersediaan kursi dan meja di ruang baca perpustakaan tidak cukup untuk menampung semua pemustaka yang berkunjung. Hal ini dibuktikan dengan lebih banyak pemustaka yang menjawab tidak cukup dan kurang cukup dan tidak ada yang menjawab cukup dan sangat cukup. Artinya dalam ruang baca perpustakaan Universitas Nuku ketersediaan kursi dan meja tidak cukup untuk memenuhi jumlah pemustaka yang berkunjung. Hal ini membuat pemustaka merasa tidak nyaman karena tidak dapat memanfaatkan ruang baca secara maksimal. Tanggapan Pemustaka Tentang Pencahayaan di Ruang Baca Perpustakaan Universitas Nuku Berdasarkan hasil olahan data tentang pencahayaan di ruang baca sebanyak 15 responden (50%) merasa sangat puas, 12 responden (40%) merasa puas, 2 responden (6,7%) merasa

kurang puas dan 1 orang (3,3%) merasa tidak puas. Berdasarkan jawaban responden dapat dilihat jika pemustaka sangat puas dengan pencahayaan di ruang baca ini dapat dapat dibuktikan dengan banyak responden yang menjawab sangat puas dengan pencahayaan di ruang baca. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pencahayaan di ruang baca perpustakaan Universitas Nuku sudah memenuhi kepuasan pemustaka. Pendapat pemustaka tentang kebersihan ruang baca perpustakaan Universitas Nuku Berdasarkan hasil olahan data tentang tingkat kebersihan di ruang baca perpustakaan sebanyak 15 responden (50%) menjawab sangat Puas, 13 responden (43,3%) menjawab Puas dan 2 responden (6,7%) menjawab kurang puas. Melalui data yang telah didapat, diketahui jika lebih banyak yang menjawab sangat puas dan puas dengan kebersihan ruang baca perpustakaan Universitas Nuku. Dari data tersebut maka dapat diambil kesimpulan jika pemustaka merasa sangat puas dengan kebersihan ruang baca perpustakaan Universitas Nuku. Ketersediaan pendingin udara di ruang baca perpustakaan Universitas Nuku Berdasarkan hasil olahan data, sebanyak 28 responden (93,3%) menjawab tidak ada dan 2 responden (6,7%) menjawab ada. Dari hasil observasi penulis, ruang baca sebelumnya disediakan fasilitas berupa AC akan tetapi sudah rusak. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pendingin udara di ruang baca perpustakaan Universitas Nuku sehingga suhu ruangan terasa panas. Dengan adanya kesesuaian temperature suhu udara yang stabil maka akan memberikan dampak positif bagi pemustaka yang berada di dalam perpustakaan. Untuk menjaga kenyamanan sebuah ruangan perlu pemasangan sebuah alat pengatur suhu yaitu AC. Perpustakaan Universitas Nuku telah memasang 1 AC di dalam ruang baca perpustakaan, akan tetapi sudah rusak, hal ini membuat ruang baca terasa panas sehingga tidak nyaman digunakan oleh pemustaka. tingkat kebisingan di ruang baca perpustakaan Universitas Nuku Berdasarkan hasil olahan data, sebanyak 11 responden (36,7%) menjawab sangat tenang, 7 responden (23,3%) menjawab tenang, 7 responden (23,3%) juga menjawab kurang tenang dan 5 responden (16,7%) menjawab tidak tenang. Hal ini membuktikan, jika keadaan di dalam ruang baca Perpustakaan Universitas Nuku sangat tenang dan memenuhi kepuasan pemustaka. Meskipun demikian, menurut hasil observasi dari penulis yang menyatakan bahwa suara bising masih terdengar sesekali. Hal ini dapat dilihat, dari 30 responden 7 orang (23,3%) yang memilih jawaban kurang tenang terhadap tingkat kebisingan di ruang baca Perpustakaan Universitas Nuku dan 5 responden (16,7%) yang menyatakan tidak tenang. Pendapat pemustaka tentang ketersediaan rak dalam menyusun buku di rak Berdasarkan hasil olahan data sebanyak 13 responden (53,3%) menjawab memadai, 3 responden (10%) menjawab sangat memadai, 11 responden (36,7%) menjawab kurang memadai, dan 3 responden (10%) menjawab tidak memadai. Dari data yang ada diketahui jika lebih banyak responden yang menjawab memadai. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan jika ketersediaan rak buku di ruang baca perpustakaan sudah memadai. Tanggapan responden tentang luas ruang baca Berdasarkan jawaban responden sebanyak 21 responden (70%) menjawab tidak memadai dan sebanyak 9 responden (30%) menjawab kurang memadai. Artinya dalam ruang baca perpustakaan Universitas Nuku luas ruangan terlalu sempit sehingga tidak bisa menampung banyak pemustaka. Hal ini membuat pemustaka merasa kecewa karena tidak dapat memanfaatkan ruang baca secara maksimal. Tanggapan responden tentang ruang baca perpustakaan

Universitas Nuku Secara keseluruhan Berdasarkan hasil olahan data, sebanyak 19 responden (63,3%) menjawab kurang baik, 10 responden (33,3%) menjawab tidak baik dan hanya 1 orang (3,3%) yang menjawab baik. Dari jawaban responden diketahui jika lebih banyak yang memilih kurang baik juga ada beberapa yang memilih tidak baik dan hanya sedikit yang memilih baik. maka dapat diambil kesimpulan jika kondisi ruang baca Perpustakaan Universitas Nuku secara keseluruhan kurang baik sehingga hal ini membuat pemustaka merasa kurang nyaman dan merasa kurang puas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya kemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian dengan judul “Kajian Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Fasilitas Ruang Baca Perpustakaan Universitas Nuku Kota Tidore Kepulauan”. 1. Kondisi perpustakaan Universitas Nuku membuat pemustaka kurang nyaman disebabkan karena fasilitas di perpustakaan yang belum memadai. 2. Kondisi kursi dan meja di ruang baca kurang baik dan ketersediaannya tidak cukup untuk menampung semua pemustaka yang berkunjung. 3. Tidak ada pendingin udara di ruang baca perpustakaan sehingga suhu ruangan terasa panas. 4. Luas ruang baca perpustakaan Universitas Nuku terlalu sempit. Berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan Universitas Nuku, berikut ini merupakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka tentang fasilitas ruang baca, yaitu: Perpustakaan Universitas Nuku diharapkan bisa menyediakan fasilitas di perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Lebih memperhatikan meja dan kursi di ruang baca dengan menggantinya yang lebih baik dan menambah jumlahnya. Lebih memperhatikan kenyamanan pemustaka dengan menyediakan pendingin udara di ruang baca perpustakaan. Harus membuat proyek pengembangan atau perluasan ruang baca agar dapat menampung segala aktivitas atau kegiatan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, 2009. *Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfaction),*” Jurnal Palimpsest Vol. 1, no. No. 1.
- Ambarawati, Dwi Retno, dkk. 2009. *“Pelatihan Perancangan Interior Ruang Perpustakaan Sekolah Dasar (SD) Sebagai Upaya Meningkatkan minat Baca Siswa”*. Laporan Kegiatan PPM Kompetisi Fakultas. Yogyakarta: Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Yogyakarta. <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/tmp/Laporan%20PPM%20Perpustakaan.pdf>. (18 Mei 2022).
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Basuki, Sulisty. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama
- Ching, Franchis. 1996. *Illustrasi desain interior*. Jakarta: Erlangga.
- Departmen Pendidikan Nasional RI. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004
- Idarmadi. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta, 2006
- Kusumawati, Intan. 2011. *Skripsi Perancangan Ulang Meja dan Kursi Baca*

- Berdasarkan Aspek Fungsi dan Kenyamanan Sesuai Kebutuhan Pengguna Perpustakaan (Studi Kasus di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten).*  
<http://eprints.uns.ac.id/7107/1/191901611201109531.pdf> (26 Mei j2022)
- Lasa, H.S. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Cet. I; Yogyakarta: Gama Media.
- Lasa, H.S. 2008. *Manajemen Perpustakaan*. Cet. II; Yogyakarta: Gama Media.
- Lasa. 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book.
- Nimpuno, Hanjoyo Bono, dkk. 2014. *Kamus Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: Pandom Media Nusantara.
- Prasojo. *Tata Ruang Rumah Tangga*, Yogyakarta: Yayasan Sejahterah, 2003
- Prastowo. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional*. Yogyakarta: Diva Pres
- Pujiastuti, *Fasilitas Perpustakaan*, (2012).  
<http://pujihastuti.blogspot.com/2012/07/fasilitas-%09perpustakaan.html>  
(accessed Juni 7, 2022)
- Purwati, S. "Tata Ruang Perabot dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah. *Diklat Pengelolaan Perpustakaan Mts. Depag Prov. Jatim Surabaya: Mimbar Pustaka Surabaya, Jawa Timur, Indonesia Bagian Barat*, 1 (2007) 13.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- R. Irianto, *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Baca Siswa SMK Negeri 9 Semarang Tahun 2014/2015*, Universitas Negeri Semarang, 2015.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2013. *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.11 No.2.
- Rimbarawa, Kosam. 2013. *Gedung, Tata Ruang, Perabot Dan Peralatan Perpustakaan*. Jakarta: HAKAESER
- S. Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni
- Siagian, D., dan Sugiarto, 2006, *Metode Statistika*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Subagyo, Joko. 1997. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan "Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D"*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suharso dan Ana Retnoningsih. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Lux Semarang: Widya Karya.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarno N.S. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Sutiawan, D. (2005). *Kepuasan pemakai dan peningkatan kualitas berbasis Pemakai: pendekatan manajemen pemasaran sebagai paradigma*,

Jakarta: Alfabeta

Suwarno Wiji, 2009. *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Trisella, Citra. 2012. *Kualitas Ruang dan Kenyamanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) pada Pusat Perbelanjaan (MAL)*. Skripsi. <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/> (29 mei 2022)

Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Gitamedia Press, hlm. 382

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang *Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009.