

Tinjauan kualitas pelayanan UPT Rumah Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Semarang melalui komunikasi interpersonal, fasilitas, dan tata ruang

Alvi Mukhifudin ^{a,*}, Hengky Pramusinto ^b

Universitas Negeri Semarang. Sekaran, Gunung Pati, Semarang, 50299, Indonesia

^a alvimukhifudin@students.unnes.ac.id; ^b hpramusinto@mail.unnes.ac.id

* Corresponding Author.

Received: 17 October 2023; Revised: 3 January 2024; Accepted: 5 June 2024

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNNES (Rumah Ilmu). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan statistik deskriptif presentase. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan variabel komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan sebesar 61,9%. Secara parsial komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal sebesar 11,90%, fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 37,82% dan tata ruang perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,34%. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Interpersonal Communication; Facilities; Layout; Service Quality;

Studies of the service quality of the Universitas Negeri Semarang Library UPT Rumah Ilmu through interpersonal communication, facilities, and spatial layout

Abstract: This study aims to analyze the effect of interpersonal communication, library facilities and library layout on service quality at the UNNES Library (Rumah Ilmu). Data collection methods using questionnaires, analyzed using multiple linear regression and percentage descriptive statistics. The results of this study indicate that there is a simultaneous influence of interpersonal communication variables, library facilities and library layout on service quality by 61.9%. Partially, interpersonal communication affects interpersonal communication by 11.90%, library facilities affect service quality by 37.82% and library layout affects service quality by 7.34%. The results of this study also show that interpersonal communication, library facilities, and library layout have a positive and significant effect on service quality.

Keywords: Interpersonal Communication; Facilities; Layout; Service Quality

How to Cite: Pramusinto, H., & Mukhifudin, A. (2024). Tinjauan kualitas pelayanan UPT Rumah Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Semarang melalui komunikasi interpersonal, fasilitas, dan tata ruang. *Measurement In Educational Research*, 4(1), 1-12.
doi:<http://dx.doi.org/10.33292/meter.v4i1.266>



PENDAHULUAN

Pelayanan sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era modern ini. Pelayanan lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dari pada kepentingan sendiri atau yang dikenal dengan pelayanan umum atau publik. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan kepada pemakainya sebagai sumber informasi. Sebagaimana diatur



dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Perpustakaan (2007) yang menjelaskan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sutarno dan Zen (2006) menyebutkan bahwa perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademika, dimana perguruan tinggi itu berada. Hal ini di atur dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi yang menyebutkan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan kegiatan bertemunya antara pustakawan dengan pemustaka sehingga dengan adanya pertemuan tersebut pemustaka dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Perpustakaan harus aktif untuk memberikan layanan yang baik kepada pengunjung sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang ada di perpustakaan tersebut. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor dalam kualitas pelayanan di perpustakaan yang dimungkinkan bisa mempengaruhi kunjungan perpustakaan. Salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasai pengelola perpustakaan ialah komunikasi interpersonal. Hal ini didukung oleh pendapat yang dinyatakan Hardiyansyah (2018) bahwa komunikasi merupakan salah satu dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*). Jadi komunikasi yang dimaksud yaitu kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat”.

Selain komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan merupakan salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Fasilitas perpustakaan merupakan hal penting yang harus diperhatikan karena fasilitas perpustakaan yang baik tentu saja dapat menunjang pelayanan di perpustakaan. Dampak fasilitas yang baik adalah mampu mempertahankan dan menambah jumlah pengunjung untuk tetap menikmati fasilitas yang diberikan di perpustakaan tersebut. Hal ini dapat dipahami karena sebagus apapun gedung perpustakaan dirancang, namun tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka kurang berarti (Achmad et al., 2012; Adhiarya et al., 2013). Selain itu, Sutarno dan Zen (2006) menjelaskan bahwa, penyedia fasilitas sangat penting dan meningkatkan daya kerja orang-orang/bawahan. Seperti pada kegiatan peminjaman, pengembalian koleksi buku, tersedianya mesin-mesin dan komputer, loker penempatan barang, meja baca, rak koleksi dan lain-lain yang dapat menunjang segala aktivitas perpustakaan dengan baik, sehingga proses pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Faktor terakhir yang disinyalir dapat juga mempengaruhi kualitas pelayanan adalah tata ruang perpustakaan. Penataan tata ruang perpustakaan yang menarik dapat membuat minat pengunjung datang ke perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Suwarno (2009) yang menyatakan bahwa, “untuk dapat memikat perhatian pemustaka agar mau datang ke perpustakaan, salah satu cara yang bisa dilakukan adalah melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional”. Ruangan yang tertata rapi dan buku-buku yang juga tertata akan membuat suatu perpustakaan memberikan nuansa nyaman sehingga pemustaka tertarik untuk membaca dan betah berada di perpustakaan. Selain itu, Bafadal (1992) mendefinisikan tata ruang adalah penataan atau penyusunan segala fasilitas diruang atau gedung yang tersedia. Semua perencanaan tentang tata ruang perpustakaan adalah untuk mencapai kenyamanan, keselamatan, dan keamanan di dalam ruangan. Gie (2009) menyatakan bahwa tata ruang yang baik akan bermanfaat bagi organisasi yang bersangkutan dalam menyelesaikan pekerjaan. Maka dari itu tata ruang dari sebuah perpustakaan tidak boleh diabaikan karena dapat berpengaruh pada kenyamanan, jika pemustaka nyaman di perpustakaan maka minat baca atau minat belajar siswa meningkat dikarenakan tata ruang perpustakaan yang nyaman. Penataan

perpustakaan menurut Lasa (2008), bertujuan untuk: (1) memperoleh efektivitas kegiatan dan efisien waktu, tenaga dan anggaran; (2) menciptakan lingkungan yang suara, nyaman cahaya, nyaman udara, dan nyaman warna; (3) meningkatkan kualitas pelayanan; dan (4) meningkatkan kinerja petugas perpustakaan.

Peraturan Rektor Universitas Negeri Semarang Nomor 32 Tahun 2011 tentang Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (2011) menyebutkan bahwa unit pelaksana teknis (UPT) di bidang perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan pemberian layanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tujuan diselenggarakan perpustakaan UNNES adalah untuk memberikan layanan guna membantu pemenuhan kebutuhan informasi bagi dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan tri dharma perguruan tinggi. Selain memberikan layanan kepada civitas akademika UNNES, perpustakaan UNNES juga memberikan pelayanan kepada publik. Terdapat 4 layanan yang disediakan yaitu, layanan katalog *online*, layanan cek turnitin, layanan bebas perpustakaan, dan *repository* karya ilmiah dosen.

Adapun dilihat dari jumlah pengunjung perpustakaan UNNES (Rumah Ilmu) maka rata-rata pengunjung pada tahun 2022 bulan September mencapai 933 pengunjung untuk setiap harinya. Pada bulan Oktober rata-rata pengunjung setiap harinya mencapai 573 dan pada bulan November rata-rata pengunjung mencapai 552. Hal ini mengalami penurunan pengunjung perpustakaan UNNES pada bulan Oktober dan November. Ditinjau dari penurunan jumlah pengunjung tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Semarang mengalami penurunan.

Studi pendahuluan pada 31 responden pengunjung mahasiswa yang sudah pernah berkunjung ke perpustakaan dengan opsi jawaban **YA** dan **Tidak**, diketahui bahwa jawaban responden mengenai kualitas pelayanan perpustakaan dengan hasil indikator berwujud (*tangibles*), sebanyak 58,1% mahasiswa menjawab "tidak" pengelola perpustakaan berpenampilan rapi, menarik, dan berkomunikasi dengan baik, 61,3% menjawab "tidak" perpustakaan menyediakan alat bantu kepada pengunjung dalam proses pelayanan, serta 77,4% menjawab "tidak" gedung dan fasilitas perpustakaan lengkap, bersih, dan dalam kondisi terawat. Kesan pemustaka pada indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 67,7% jam buka dan tutup perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, 74,2% menjawab "tidak" pengelola perpustakaan handal dalam membantu menemukan informasi atau koleksi buku yang dibutuhkan dan 58,1% menjawab "iya" kesiapan pengelola perpustakaan dalam menyiapkan pelengkapan perpustakaan (absensi, peminjaman dan pengembalian buku). Sedangkan kesan pemustaka pada hasil indikator respon (*responsiveness*) sebesar 58,1% mahasiswa menjawab "iya" pengelola perpustakaan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengunjung, 77,4% menjawab "tidak" semua keluhan pengunjung perpustakaan direspon oleh pengelola perpustakaan dan 58,1% menjawab "tidak", pengelola perpustakaan menanggapi dengan baik permintaan dan keinginan pengunjung dalam proses pelayanan. Adapun kesan pemustaka pada hasil indikator jaminan (*assurance*) pengelola perpustakaan berada di ruang perpustakaan selama jam kerja, 51,6% menjawab "iya", 71% menjawab "iya" layanan yang disediakan perpustakaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta 54,8% menjawab "tidak" bahwa pelayanan yang diberikan petugas pengelola perpustakaan selalu tepat waktu. Untuk kesan pemustaka pada hasil indikator Empati (*Empathy*) pengelola perpustakaan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun kepada pengunjung, 54,8% menjawab "iya", 64,5% menjawab "iya", pengelola perpustakaan bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kebutuhan pengunjung perpustakaan serta 51,5% menjawab "Tidak", pengelola perpustakaan melayani dan menghargai kepada setiap pengunjung dalam melakukan pelayanan.

Penelitian mengenai layanan perpustakaan terkait variabel terkait masih perlu untuk terus dilakukan dan dikembangkan. Penelitian Marlina et al. (2021) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Yusufa (2017) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Umam dan Ismiyati (2020)

menyebutkan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Guntara dan Suryani (2017) menyampaikan bahwa fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan. Penelitian Umam dan Ismiyati (2020) juga menyatakan bahwa tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Rahmaningtyas (2019) mengemukakan bahwa tata ruang perpustakaan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial. Fenomena ini mendorong peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNNES (Rumah Ilmu).

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Universitas Negeri Semarang; (2) Untuk menganalisis secara parsial apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Universitas Negeri Semarang; (3) Untuk menganalisis secara parsial apakah terdapat pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Universitas Negeri Semarang; (4) Untuk menganalisis secara parsial apakah terdapat pengaruh tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana pendekatan ini memungkinkan pencatatan hasil penelitian dalam bentuk angka. Sukmadinata (2015) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode yang dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dan angket atau kuesioner yang ditunjukkan kepada pengunjung perpustakaan dan pengelola UPT Perpustakaan UNNES (Rumah Ilmu). Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal dan dokumentasi informasi dari UPT Perpustakaan UNNES (Rumah Ilmu). Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UNNES (rumah ilmu) yang beralamatkan di Sekaran Gunungpati Semarang, Jawa Tengah. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung UPT perpustakaan UNNES. sampel minimum yang diambil dalam penelitian ini adalah 116 responden pengunjung perpustakaan berdasarkan rumus iterasi dengan standar eror 5%. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* jenis *sampling incidental*.

Data yang diperoleh dari lapangan disajikan dalam bentuk deskripsi data dari masing-masing variabel. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bentuk pengaruh komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan, dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Universitas Negeri Semarang secara simultan dan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel-variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Dan uji ini untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi baik secara simultan dan parsial. Menurut Ghazali (2016) uji simultan menunjukkan bahwa apakah semua variabel (independen) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F (simultan) dan uji t (parsial). Uji simultan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara bersama pengaruh komunikasi interpersonal (X1), fasilitas perpustakaan (X2), dan tata ruang perpustakaan (X3) terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan UNNES (Rumah Ilmu). Uji parsial (t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent atau bebas secara terpisah (individual) terhadap variasi variabel dependen (terikat) dengan bantuan program *IBM SPSS 26*. Menurut Sugiyono (2019) statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data

dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji normalitas data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dan lebih besar dari 0,05 sehingga dalam penelitian ini data yang digunakan berdasarkan uji normalitas dapat memenuhi asumsi atau berdistribusi normal. Kedua, Hasil uji linieritas variabel komunikasi interpersonal (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) menunjukkan hasil signifikan pada *Deviation From Linearity* sebesar 0,123 yang mana lebih besar dari 0,05 ($0,123 > 0,05$), hasil uji linieritas variabel fasilitas perpustakaan (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) menunjukkan hasil signifikan pada *Deviation From Linearity* sebesar 0,163 yang mana lebih besar dari 0,05 ($0,163 > 0,05$), hasil uji linieritas variabel tata ruang perpustakaan (X3) dengan kualitas pelayanan (Y) menunjukkan hasil signifikan pada *Deviation From Linearity* sebesar 0,502 yang mana lebih besar dari 0,05 ($0,502 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam variabel komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linier.

Selanjutnya uji multikolinieritas menunjukkan hasil nilai *tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,05 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yakni pada variabel komunikasi interpersonal nilai *tolerance* $0,696 > 0,05$ dan nilai VIF $1,433 < 10$, pada variabel fasilitas perpustakaan nilai *tolerance* $0,687 > 0,05$ dan nilai VIF $1,455 < 10$, dan pada variabel tata ruang perpustakaan nilai *tolerance* $0,985 > 0,05$ dan nilai VIF $1,016 < 10$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada regresi yang digunakan. uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *glejser*. Dasar pengambilan keputusan uji *glejser* yaitu apabila nilai signifikansi pada absolut residual lebih besar dari 0,05 maka model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dan sebaliknya. Hasil yang diperoleh pada uji *glejser* ini nilai signifikansi absolut residual variabel komunikasi interpersonal sebesar $0,791 > 0,05$; variabel fasilitas perpustakaan sebesar $0,920 > 0,05$; variabel tata ruang perpustakaan sebesar $0,658 > 0,05$ sehingga uji *glejser* pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Tabel 1. Hasil Analisis Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.146	4.710		2.579	.011
Komunikasi Interpersonal	.234	.060	.268	3.892	.000
Fasilitas Perpustakaan	.684	.083	.573	8.259	.000
Tata Ruang Perpustakaan	.196	.066	.173	2.979	.004

(Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan Tabel 1 dapat diperoleh hasil persamaan regresi berdasarkan koefisien regresi yang telah dihasilkan. Persamaan regresi yang dihasilkan dari uji regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah: $Y = 12,146 + 0,234 KI + 0,684 FP + 0,196 TR + e$. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda yang diperoleh memiliki makna yang selanjutnya adalah:

Nilai konstanta (α) yang diperoleh dari persamaan regresi linier berganda sebesar 12,146 memiliki penjelasan bahwa variabel bebas yang digunakan dianggap konstan dan mampu diprediksi variabel terikat sebesar 12,146. Artinya ketiga variabel bebas berupa komunikasi interpersonal (X1), fasilitas perpustakaan (X2) dan tata ruang perpustakaan (X3), memiliki nilai 0, maka variabel terikat (Y) berupa kualitas pelayanan akan menghasilkan nilai sebesar 12,146.

Nilai koefisien komunikasi interpersonal dari persamaan regresi linier berganda yang diperoleh 0,234 dan bernilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila variabel komunikasi

interpersonal mengalami kenaikan 1 poin dan variabel bebas lainnya konstan dapat menyebabkan adanya kenaikan sebesar 0,234 atau sebesar (23,4%) atau sebaliknya.

Nilai koefisien fasilitas perpustakaan dari persamaan regresi linier berganda yang diperoleh 0,684 dan bernilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila variabel fasilitas perpustakaan mengalami kenaikan 1 poin dan variabel bebas lainnya konstan dapat menyebabkan adanya kenaikan sebesar 0,684 atau sebesar (68,4%) atau sebaliknya.

Nilai koefisien tata ruang perpustakaan dari persamaan regresi linier berganda yang diperoleh 0,196 dan bernilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila variabel tata ruang mengalami kenaikan 1 poin dan variabel bebas lainnya konstan dapat menyebabkan adanya kenaikan sebesar 0,196 atau sebesar (19,6%) atau sebaliknya.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression		2311.681	3	770.560	63.356	.000 ^b
Residual		1362.181	112	12.162		
Total		3673.862	115			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tata Ruang Perpustakaan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Perpustakaan (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan hasil uji F yang diperoleh seperti pada Tabel 2 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya ketiga variabel bebas dalam penelitian ini berupa komunikasi interpersonal (X1), fasilitas perpustakaan (X2) dan tata ruang perpustakaan (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	12.146	4.710			2.579	.011
Komunikasi Interpersonal	.234	.060	.268		3.892	.000
Fasilitas Perpustakaan	.684	.083	.573		8.259	.000
Tata Ruang Perpustakaan	.196	.066	.173		2.979	.004

(Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh seperti pada Tabel 3 maka dapat dijelaskan bahwa variabel komunikasi interpersonal (X1) menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut menjelaskan bahwa hasil yang diperoleh dapat memenuhi asumsi pengambilan keputusan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel komunikasi interpersonal (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Pada variabel fasilitas perpustakaan (X2) menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut menjelaskan bahwa hasil yang diperoleh dapat memenuhi asumsi pengambilan keputusan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel fasilitas perpustakaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Pada variabel tata ruang perpustakaan (X3) menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,004 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$). Hal tersebut menjelaskan bahwa hasil yang diperoleh dapat memenuhi asumsi pengambilan keputusan sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel tata ruang perpustakaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,629 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh variabel komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan memberikan kontribusi sebesar 61,9% terhadap kualitas pelayanan

dan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.629	.619	3.48745

a. Predictors: (Constant), Tata Ruang Perpustakaan, Komunikasi Interpersonal, Fasilitas Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

(Hasil Olah Data, 2023)

Tabel 5. Hasil Uji Determinasi Parsial (r^2)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	12.146	4.710		2.579	.011			
Komunikasi Interpersonal	.234	.060	.268	3.892	.000	.594	.345	.224
Fasilitas Perpustakaan	.684	.083	.573	8.259	.000	.742	.615	.475
Tata Ruang Perpustakaan	.196	.066	.173	2.979	.004	.257	.271	.171

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

(Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial (r^2) yang tersaji dalam Tabel 5 menunjukkan adanya pengaruh dari variabel independen yakni komunikasi interpersonal (X1) sebesar 0,345 kemudian perolehan nilai tersebut dikuadratkan dan dipersentasekan sehingga memperoleh hasil $(0,345)^2 \times 100\% = 11,90\%$. Hasil tersebut berarti jika variabel fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan dianggap tetap, maka variabel komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 11,90%. Berdasarkan koefisien determinasi parsial variabel fasilitas perpustakaan memperoleh nilai sebesar 0,615 kemudian perolehan nilai tersebut dikuadratkan dan dipersentasekan sehingga memperoleh hasil $(0,615)^2 \times 100\% = 37,82\%$. Hasil tersebut berarti jika variabel komunikasi interpersonal dan tata ruang perpustakaan dianggap tetap, maka variabel fasilitas perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 37,82%. Berdasarkan koefisien determinasi parsial variabel tata ruang perpustakaan memperoleh nilai sebesar 0,271 kemudian perolehan nilai tersebut dikuadratkan dan dipersentasekan sehingga memperoleh hasil $(0,271)^2 \times 100\% = 7,34\%$. Hasil tersebut berarti jika variabel komunikasi interpersonal dan fasilitas perpustakaan dianggap tetap, maka variabel tata ruang perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,34%. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka variabel bebas yang paling banyak memberikan kontribusi atau sumbangan adalah variabel fasilitas perpustakaan.

Statistik deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan dari masing-masing variabel sesuai dengan indikator-indikator yang diperoleh dari hasil angket atau kuesioner, dimana angket diisi oleh responden. Penelitian ini menjelaskan mengenai deskripsi variabel penelitian yaitu komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan sebagai variabel bebas serta kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal

No.	Interval Persentase	Jumlah	Persentase	Kriteria	Rata-Rata
1.	85-100%	11	9%	Sangat Baik	73%
2.	69-84%	75	65%	Baik	
3.	53-68%	29	25%	Kurang Baik	
4.	37-52%	1	1%	Tidak baik	
5.	≤ 36	0	0	Sangat Tidak Baik	
Total		116	100%	Kriteria	Baik

(Hasil Olah Data, 2023)

Tabel 6 menunjukkan variabel komunikasi interpersonal terbagi menjadi kriteria pengelola perpustakaan dengan komunikasi interpersonal sangat baik sebanyak 11 pengunjung dengan persentase sebesar 9%, selain itu pengelola perpustakaan dengan kriteria komunikasi interpersonal baik sebanyak 75 pengunjung dengan persentase 65%. Adapun pengelola perpustakaan dengan kriteria komunikasi interpersonal kurang baik sebanyak 29 pengunjung dengan persentase 25%, sedangkan pengelola perpustakaan pada kriteria komunikasi interpersonal tidak baik sebanyak 1 pengunjung dengan persentase 1% dan pengelola perpustakaan dengan kriteria komunikasi interpersonal sangat tidak baik sebanyak 0 dengan persentase pengunjung 0%. Secara umum komunikasi interpersonal pengelola perpustakaan UNNES berada dalam katagori baik dengan rata-rata mencapai 73%.

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif variabel Fasilitas Perpustakaan

No.	Interval Persentase	Jumlah	Persentase	Kriteria	Rata-Rata
1	85-100%	6	5%	Sangat Lengkap	
2	69-84%	28	24%	Lengkap	
3	53-68%	76	64%	Kurang Lengkap	65%
4	37-52%	6	5%	Tidak Lengkap	
5	≤36	0	0	Sangat Tidak lengkap	
Total		116	100%	Kriteria	Kurang Lengkap

(Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel fasilitas perpustakaan dinyatakan sebagai sangat lengkap sebanyak 6 pengujung dengan persentase sebesar 5%, selain itu perpustakaan dengan kriteria fasilitas perpustakaan lengkap sebanyak 28 pengunjung dengan persentase 24%. Adapun perpustakaan dengan kriteria fasilitas perpustakaan kurang lengkap sebanyak 76 pengunjung dengan persentase 64%, sedangkan perpustakaan pada kriteria fasilitas perpustakaan tidak lengkap sebanyak 6 pengunjung dengan persentase 5% dan perpustakaan dengan kriteria fasilitas perpustakaan sangat tidak lengkap banyak 0 dengan persentase pengunjung 0%. Tingkat fasilitas perpustakaan berada dalam katagori kurang lengkap dengan rata-rata hanya mencapai 65% menurut responden penelitian.

Tabel 8. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Tata Ruang Perpustakaan

No.	Interval Persentase	Jumlah	Persentase	Kriteria	Rata-Rata
1.	85-100%	0	0%	Sangat Baik	63%
2.	69-84%	23	20%	Baik	
3.	53-68%	93	80%	Kurang Baik	
4.	37-52%	0	0%	Tidak Baik	
5.	≤36	0	0%	Sangat Tidak Baik	
Total		116	100%	Kriteria	Kurang Baik

(Hasil Olah Data, 2023)

Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel tata ruang perpustakaan masuk dalam kriteria sangat baik sebanyak 0 pengujung dengan persentase sebesar 0%, selain itu perpustakaan dengan kriteria tata ruang baik dinyatakan oleh 23 pengunjung dengan persentase 20%. Adapun perpustakaan dengan kriteria tata ruang perpustakaan kurang baik ada sebanyak 93 pengunjung yang menyatakannya dengan persentase 80%, Sedangkan perpustakaan pada kriteria tata ruang perpustakaan tidak baik ada sebanyak 0 pengunjung yang menyatakannya dengan persentase 0% dan perpustakaan dengan kriteria tata ruang perpustakaan sangat tidak baik sebanyak 0 dengan persentase pengunjung juga 0%. Secara umum tata ruang perpustakaan UNNES oleh pengunjung sebagai responden dinyatakan kurang baik dengan rata-rata mencapai 63%.

Kualitas pelayanan menurut Hardiyansyah (2018) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan tersebut. Teori tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan merupakan faktor-faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini didu-

kung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marlina et al. (2021) yaitu dengan hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan dan pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan di perpustakaan SMA N 1 Sijunjung. Selanjutnya hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Umam dan Ismiyati (2020) dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan Kabupaten Wonosobo. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan jika komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan baik dan lengkap sesuai dengan penataan tata ruang yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan maka kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu) akan baik dan meningkat serta begitu juga sebaliknya.

Komunikasi interpersonal yang diberikan pengelola perpustakaan kepada pengunjung bisa mempengaruhi kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). Berdasarkan persamaan yang diperoleh dari hasil regresi linier berganda, menunjukkan nilai koefisien dari variabel komunikasi interpersonal (X_1) sebesar 0,234 dan bernilai positif berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel komunikasi interpersonal (X_1) sebesar 1% maka komunikasi interpersonal menurun sebesar 0,234 atau (23,4%). Selanjutnya pada pengujian determinasi atau r^2 diperoleh sebesar 0,345 kemudian perolehan nilai tersebut dikuadratkan dan dipersentasekan sehingga memperoleh hasil $(0,345)^2 \times 100\% = 11,90\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dibutuhkan dalam peningkatan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). Semakin baik komunikasi interpersonal pada pengelola perpustakaan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan semakin baik juga kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu).

Hasil penelitian ini sesuai dengan asumsi teori *service quality* bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik, begitupun sebaliknya pelayanan yang tidak berkualitas akan menimbulkan citra yang buruk. Dari teori tersebut diketahui bahwa salah satu dimensi dari kualitas pelayanan yaitu komunikasi interpersonal, dimana pengelola perpustakaan harus memberikan informasi kepada pengunjung dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan dari kualitas pelayanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka adalah faktor komunikasi interpersonal dari penyedia jasa layanan di perpustakaan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial antara variabel fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu) dan hipotesis diterima. Hal tersebut berasal dari hasil analisis deskriptif statistik pada variabel fasilitas perpustakaan memiliki 2 indikator dengan menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) 32,44 dan skor standar deviasi sebesar 4,735. Berdasarkan hasil uji linieritas pada variabel fasilitas perpustakaan diperoleh nilai signifikansi pada *deviation From Linearity* sebesar 0,163 yang mana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi yang digunakan yakni fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya pada pengujian t menunjukkan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikansi secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Fasilitas perpustakaan dibutuhkan dalam peningkatan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). Semakin baik dan lengkap fasilitas perpustakaan pada perpustakaan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan semakin baik juga kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmaningtyas (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa semakin baik fasilitas kantor maka kualitas

pelayanan akan meningkat, sebaliknya jika fasilitas kantor yang ada kurang baik maka kualitas pelayanan akan menurun.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial antara variabel tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu), hal tersebut berasal dari hasil analisis deskriptif statistik pada variabel tata ruang perpustakaan memiliki 6 indikator dengan menghasilkan nilai rata-rata (*mean*) 60,09 dan skor standar deviasi sebesar 4,979. Berdasarkan hasil uji linieritas pada variabel tata ruang perpustakaan diperoleh nilai signifikansi pada *deviation From Linearity* sebesar 0,502 yang mana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi yang digunakan yakni tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya pada pengujian t menunjukkan signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikansi secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan hasil penelitian ini bisa ditarik kesimpulan bahwa tata ruang perpustakaan yang diberikan pengelola perpustakaan kepada pengunjung bisa mempengaruhi kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). Berdasarkan persamaan yang diperoleh dari hasil regresi linier berganda, menunjukkan nilai koefisien dari variabel tata ruang perpustakaan (X3) sebesar 0,196 dan bernilai positif berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel tata ruang perpustakaan (X3) sebesar 1% maka fasilitas perpustakaan menurun sebesar 0,196 atau (19,6%). Selanjutnya pada pengujian determinasi atau r^2 diperoleh sebesar 0,271 kemudian perolehan nilai tersebut dikuadratkan dan diprosentasekan sehingga memperoleh hasil $(0,271)^2 \times 100\% = 7,34\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa tata ruang perpustakaan dibutuhkan dalam peningkatan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). Semakin baik penataan tata ruang perpustakaan pada perpustakaan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan semakin baik juga kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). Hasil penelitian ini sesuai dengan asumsi teori *service quality* bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik, begitupun sebaliknya pelayanan yang tidak berkualitas akan menimbulkan citra yang buruk. Dari teori tersebut diketahui bahwa salah satu dimensi dari kualitas pelayanan yaitu tata ruang perpustakaan, dimana pengelola perpustakaan harus menyediakan tata ruang kenyamanan tempat kepada pengunjung perpustakaan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Umam dan Ismiyati (2020) dengan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan Kabupaten Wonosobo. Dengan adanya pengaruh signifikan variabel tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa semakin baik tata ruang perpustakaan yang diterapkan maka kualitas pelayanan akan meningkat, sebaliknya jika tata ruang perpustakaan yang diterapkan kurang baik maka kualitas pelayanan akan menurun.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu), maka kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini meliputi: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari komunikasi interpersonal, fasilitas perpustakaan dan tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu). (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial tata ruang perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu).

Kontribusi Artikel terhadap Bidang Ilmu Terkait

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen perkantoran terkait dengan layanan, komunikasi interpersonal, fasilitas kantor serta tata ruang kantor. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam pengambilan keputusan terkait pengelolaan perpustakaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Semarang serta UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang (Rumah Ilmu) serta semua pihak yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Achmad, A., Sutedjo, M., Surono, S., & Suprayitno, E. (2012). *Layanan cinta: Perwujudan layanan prima++ perpustakaan*. Sagung Seto.
- Adhiarya, K., Setyadi, A., & Suwarno, W. (2013). Kajian sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan fakultas teknologi informasi dan komunikasi Universitas Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), 77–88. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/2797>
- Bafadal, I. (1992). *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Bumi Aksara.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro Press.
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty Yogyakarta.
- Guntara, S. B., & Suryani, N. (2017). Pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 973–986. <https://journal.unnes.ac.id/sju/eeaj/article/view/20344>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Lasa, H. S. (2008). *Manajemen perpustakaan*. Gama Media.
- Marlina, G., Marzalisman, M., & Putri, S. W. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Sijunjung. *Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning*, 3(1), 34–40. <https://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/journal/article/view/91>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Perpustakaan, (2007).
- Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 911–924. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35007>
- Peraturan Rektor Universitas Negeri Semarang Nomor 32 Tahun 2011 tentang Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Semarang, (2011).
- Sugiyono, S. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (S. Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2015). *Metode penelitian pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sutarno, N. S., & Zen, H. Z. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu pendekatan praktik*. Sagung Seto.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi perpustakaan*. Sagung Seto.
- Umam, C., & Ismiyati, I. (2020). Kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan pengelolaan koleksi, tata ruang, kompetensi pengelola, dan fasilitas. *JSSH (Jurnal Sains Sosial Dan*

Humaniora), 4(1), 25. <https://doi.org/10.30595/jssh.v4i1.3040>

Yusufa, R. F. (2017). *Pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang* [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/36430>

Conflict of Interest Statement: The Author(s) declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationship that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright: ©Measurement in Educational Research. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International Licence (CC-BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Measurement in Educational Research is an open access and peer-reviewed journal published by Research and Social Study Institute, Indonesia

Open Access 