



Analisis Pemanfaatan Fasilitas Perpustakaan Xyz Oleh Mahasiswa Menggunakan Metode Ipa

Selfi Lokobal^{1*}, Rizal²

¹Sistem Informasi, Institusi Sosial & Teknologi Widuri, Indonesia

²Teknik Informatika, Institusi Sosial & Teknologi Widuri, Indonesia

Email: 22411025@istekwiduri.ac.id¹, rievea20503@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: 22411025@istekwiduri.ac.id

Abstrak. The library is one of the essential facilities in higher education institutions that supports teaching and learning activities, research, and the development of knowledge for the academic community. The availability of a well-equipped library is expected to enhance the quality of student learning by providing comprehensive and easily accessible information resources. However, in reality, the level of utilization of library facilities by students is still not optimal, both in terms of visits and the use of available services. This study aims to evaluate the utilization of facilities at XYZ Library based on students' perceptions as the primary users of the services. The method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA), involving 60 student respondents selected randomly. This method is applied to identify the level of importance and performance of each facility provided by the library. The results of the analysis indicate that several facilities, such as the completeness of book collections, availability of Wi-Fi, discussion rooms, and e-book collections, fall into Quadrant I. This means that these facilities are considered highly important but have low performance, making them the top priority for improvement. Meanwhile, facilities such as reading rooms, book borrowing and return services, and cleanliness are categorized in Quadrant II, indicating that their performance is already satisfactory and should be maintained. Therefore, library management is expected to improve service quality, especially in priority areas, in order to enhance student satisfaction and increase the utilization of library facilities.

Keywords: Facility Utilization; Importance Performance Analysis (IPA); Library; Service Quality; Student Satisfaction.

Abstrak. Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas penting di perguruan tinggi yang berfungsi mendukung proses belajar mengajar, penelitian, serta pengembangan ilmu pengetahuan bagi civitas akademika. Keberadaan perpustakaan yang memadai diharapkan mampu meningkatkan kualitas pembelajaran mahasiswa melalui penyediaan sumber informasi yang lengkap dan mudah diakses. Namun, pada kenyataannya tingkat pemanfaatan fasilitas perpustakaan oleh mahasiswa masih belum optimal, baik dari segi kunjungan maupun penggunaan layanan yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan fasilitas Perpustakaan XYZ berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna utama layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA) dengan melibatkan sebanyak 60 responden mahasiswa yang dipilih secara acak. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa fasilitas, seperti kelengkapan koleksi buku, ketersediaan Wi-Fi, ruang diskusi, serta koleksi e-book berada pada Kuadran I, yang berarti memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Sementara itu, fasilitas seperti ruang baca, layanan peminjaman dan pengembalian buku, serta kebersihan berada pada Kuadran II, yang menunjukkan bahwa fasilitas tersebut sudah memiliki kinerja yang baik dan perlu dipertahankan. Oleh karena itu, pihak pengelola perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terutama pada aspek yang menjadi prioritas utama guna meningkatkan kepuasan dan pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa.

Kata Kunci: Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja; Kepuasan Mahasiswa; Kualitas Layanan; Pemanfaatan Fasilitas; Perpustakaan.

1. LATAR BELAKANG

Perpustakaan merupakan fasilitas penting di perguruan tinggi yang berperan sebagai pusat informasi, sarana pembelajaran, dan pendukung penelitian. Di era digital, perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi cetak, tetapi juga akses sumber informasi digital, layanan internet, dan ruang belajar. Perpustakaan XYZ telah dilengkapi berbagai fasilitas seperti ruang

baca, koleksi buku, komputer, Wi-Fi, dan ruang diskusi. Namun, tingkat pemanfaatannya oleh mahasiswa belum diketahui secara pasti. Fenomena rendahnya kunjungan mahasiswa ke perpustakaan sering disebabkan oleh keterbatasan koleksi, fasilitas yang kurang nyaman, atau layanan yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang mengukur kesesuaian antara tingkat kepentingan mahasiswa dan kinerja fasilitas perpustakaan menggunakan metode IPA.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi saat ini, peran perpustakaan menjadi semakin strategis, karena tidak hanya menyediakan koleksi buku cetak, tetapi juga menyediakan akses terhadap sumber informasi digital, layanan internet, dan ruang belajar yang nyaman. Perpustakaan yang dikelola dengan baik dapat membantu meningkatkan kualitas proses belajar mengajar, memfasilitasi kegiatan penelitian, dan mendukung pengembangan ilmu pengetahuan (Mardiono et al., 2010).

Dalam konteks pendidikan tinggi, perpustakaan memiliki peranan strategis sebagai pusat layanan informasi yang mendukung aktivitas akademik, baik untuk mahasiswa dosen maupun peneliti. Fungsi utama perpustakaan bukan hanya menyediakan koleksi buku, tetapi juga menyediakan akses ke informasi digital ruang baca yang nyaman, serta layanan referensi yang menunjang proses pembelajaran dan penelitian. Perpustakaan juga berperan dalam membangun budaya literatur di lingkungan kampus dengan menyediakan sarana yang memungkinkan mahasiswa untuk mengembangkan wawasan dan keterampilan akademik secara mandiri (erika, 2019).

salah satu pusat informasi yang mempunyai peranan penting dalam proses penyebaran informasi ini adalah perpustakaan. di dalam perpustakaan itulah tersimpan buku-buku yang menjadi sumber informasi yang efektif karena didalamnya tersimpan berbagai macam buku yang dibutuhkan oleh para mahasiswa dan dosen, baik buku-buku referensi, literatur kuliah, ensiklopedia, kamus, maupun buku-buku populer yang berisi hiburan (Hariyati & Puspita, 2022).

Fenomena yang umum terjadi di berbagai perguruan tinggi adalah kurangnya minat mahasiswa untuk datang ke perpustakaan. faktor penyebabnya beragam, mulai dari koleksi buku yang dianggap kurang lengkap atau kurang up-to-date, jam operasional yang tidak fleksibel, fasilitas fisik yang kurang nyaman, hingga layanan yang belum memuaskan. Hasil penelitian di Universitas Andalas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan masih berada pada kategori “cukup” dengan rata-rata nilai 3,80 dari skala 5, sehingga perlu adanya perbaikan agar kepuasan pemustaka meningkat. Penelitian lain juga menemukan bahwa sebagian mahasiswa belum dapat memanfaatkan layanan e-book secara maksimal karena

keterbatasan koleksi dan kurangnya promosi dari pihak perpustakaan (Prajawinanti & Khoirunnisa, 2023). Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja suatu layanan atau fasilitas. Metode ini memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran untuk mengetahui prioritas perbaikan atau pengembangan. Fasilitas perpustakaan adalah sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pemustaka dalam mencari, memperoleh, dan memanfaatkan informasi. Pemanfaatan fasilitas perpustakaan dapat diukur melalui intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, serta persepsi terhadap ketersediaan dan kualitas layanan (Suseno & Yeni Roha Mahariani, 2024).

Perpustakaan merupakan suatu bagian dari kegiatan instansi yang mengelola barang bacaan, baik berbentuk buku-buku ataupun bukan berupa buku (non book material) agar dapat ditata dengan terstruktur sesuai tata cara tertentu agar bisa digunakan menjadi petunjuk keterangan oleh setiap pemakainya. Fasilitas menurut Moenir merupakan perlengkapan kerja, jenis peralatan, serta layanan yang berasal dari sarana prasarana lainnya yang berguna sebagai pendukung dalam menjalankan pekerjaan yang dapat digunakan, ditempati, dipakai, dan dinikmati oleh pengguna (Maidah et al., 2025).

Nasution mendefinisikan kepuasan pengguna atau customer secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat dinyatakan dalam suatu rasio sebagai berikut : $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pengguna; X adalah kualitas yang dirasakan oleh pengguna; dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna (Arifah et al., 2015).

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (konsumen). Kualitas layanan publik sendiri dapat diukur dari seberapa tinggi tingkat kepuasan. Oleh karena itu jika penyedia layanan ingin melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan, maka terlebih dahulu harus mengukur kualitas pelayanan (Collins et al., 2021).

Hasil analisis ini diharapkan menjadi dasar bagi pengelola dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Evaluasi pemanfaatan fasilitas menjadi penting karena dapat membantu pengelola perpustakaan menentukan prioritas pengembangan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA), yang memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran sehingga memudahkan identifikasi area prioritas perbaikan. Penelitian pada perpustakaan XYZ yang menggunakan integrasi IPA berhasil mengidentifikasi beberapa atribut layanan yang harus

segera diperbaiki, seperti penyediaan meja-kursi yang memadai, pengadaan Wi-Fi khusus, dan penyesuaian koleksi dengan kebutuhan pengguna.

2. KAJIAN TEORITIS

Perpustakaan

Perpustakaan adalah lembaga atau tempat yang mengumpulkan, mengelola, dan menyediakan berbagai sumber informasi berupa buku, majalah, karya tulis, karya cetak, maupun karya rekam secara sistematis agar dapat digunakan oleh masyarakat untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi (Arifah et al., 2015).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) yang merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. teori penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala likert (Suseno & Yeni Roha Mahariani, 2024).

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan atribut-atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan kombinasi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kuadran I menunjukkan atribut yang penting namun kinerjanya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Kuadran II menunjukkan atribut yang penting dan sudah berkinerja baik, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran III berisi atribut yang dianggap kurang penting dan berkinerja rendah, sedangkan kuadran IV mencakup atribut yang tidak terlalu penting namun memiliki kinerja tinggi (Nugraha et al., 2024).

Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas merupakan perlengkapan kerja, jenis peralatan, serta layanan yang berasal dari sarana prasarana lainnya yang berguna sebagai pendukung dalam menjalankan pekerjaan yang dapat digunakan, ditempati, dipakai, dan dinikmati oleh pengguna (Maidah et al., 2025).

Kepuasan Pengguna (Mahasiswa)

kepuasan pengguna atau customer secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pengguna dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat dinyatakan dalam suatu rasio sebagai berikut : $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pengguna; X adalah kualitas yang dirasakan oleh pengguna; dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna (Arifah et al., 2015).

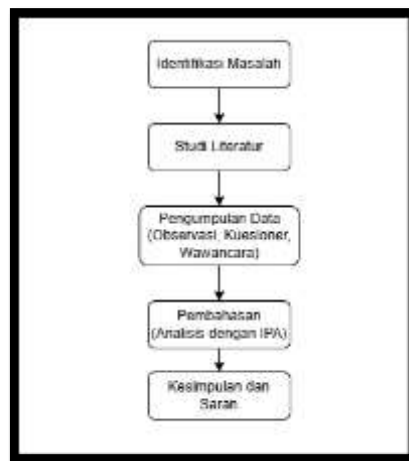
Pelayanan perpustakaan

Pelayanan perpustakaan mencakup semua aktivitas yang mendukung penggunaan sumber informasi oleh mahasiswa, baik melalui sistem manual maupun digital, termasuk bantuan teknis dari pustakawan, kemudahan sistem informasi, serta kesiapan fasilitas fisik(Falah & Prastawa, 2024).

Pelayanan perpustakaan mencakup semua aktivitas yang mendukung penggunaan sumber informasi oleh mahasiswa, baik melalui sistem manual maupun digital, termasuk bantuan teknis dari pustakawan, kemudahan sistem informasi, serta kesiapan fasilitas fisik(Pangestu et al., 2024).

Pelayanan perpustakaan merupakan interaksi antara pustakawan dengan pengguna dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi, yang ditentukan oleh kualitas koleksi, sistem pencarian, serta profesionalisme pustakawan(Restuti, 2013).

3. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Metode Penelitian.

Identifikasi Masalah Menentukan permasalahan yang terjadi pada pelayanan Perpustakaan XYZ. Pengumpulan Data Data diperoleh observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna perpustakaan. Pengolahan Data Data ditabulasi dan dihitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja. Pembahasan Data dianalisis menggunakan metode IPA untuk menentukan atribut yang perlu diprioritaskan. Kesimpulan dan Saran Menyusun hasil penelitian dan rekomendasi perbaikan pelayanan perpustakaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh 60 responden mahasiswa, diperoleh nilai rata-rata kepentingan dan kinerja untuk 20 fasilitas XYZ. Data dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan dipetakan ke dalam 4 kuadran.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan jumlah responden 60 orang. Berdasarkan tabel di atas, seluruh butir pernyataan memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel (0,324) sehingga dinyatakan valid. Artinya, semua item kuesioner mampu mengukur variabel pemanfaatan fasilitas perpustakaan sesuai yang diharapkan, dan dapat digunakan dalam tahap analisis berikutnya (IPA)

Uji Validitas Kinerja

Tabel 1. Uji Validitas Kinerja.

No	Fasilitas	r-hitung	r-tabel (0,05)	Keterangan
A	Tangible (bukti fisik)			
A1	Fasilitas perpustakaan (meja, kursi, rak, dan komputer) bersih, rapi, dan nyaman digunakan.	0,674	0.324	Valid
A2	Koleksi buku di perpustakaan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perkuliahan	0,808	0.324	Valid
A3	Tata letak ruang baca dan ruang diskusi memudahkan mahasiswa untuk belajar.	0,839	0.324	Valid
A4	Akses Wi-Fi dan komputer di perpustakaan berfungsi dengan baik untuk menunjang kegiatan akademik.	0,805	0.324	Valid
B	Reliability			
B1	Proses peminjaman dan pengembalian buku dilakukan dengan jelas dan mudah.	0,790	0.324	Valid
B2	Jadwal jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	0,860	0.324	Valid
B3	Koleksi digital (e-book atau jurnal online) mudah diakses oleh mahasiswa.	0,778	0.324	Valid
B4	Fasilitas seperti ruang diskusi atau area baca selalu siap digunakan dengan baik.	0,779	0.324	Valid
C	Responsiveness			
C1	Petugas cepat membantu saat saya kesulitan mencari buku atau referensi.	0,881	0.324	Valid
C2	Permintaan atau keluhan mahasiswa terhadap fasilitas ditanggapi dengan cepat.	0,865	0.324	Valid
C3	Informasi tentang peraturan dan jadwal perpustakaan mudah diperoleh (melalui papan info).	0,812	0.324	Valid
C4	Petugas aktif menawarkan bantuan dalam penggunaan fasilitas (komputer, Wi-Fi).	0,766	0.324	Valid
D	Assurance			
D1	Saya merasa aman dan nyaman menggunakan fasilitas di dalam perpustakaan	0,928	0.324	Valid
D2	Petugas bersikap sopan, ramah, dan membantu mahasiswa dengan baik.	0,863	0.324	Valid
D3	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku dijelaskan dengan jelas oleh petugas.	0,859	0.324	Valid

D4	Informasi tentang koleksi buku dan layanan perpustakaan mudah didapatkan secara jelas melalui petugas atau papan informasi.	0,740	0.324	Valid
E	Empathy			
E1	Petugas memahami kebutuhan mahasiswa saat mencari referensi untuk tugas atau skripsi.	0,835	0.324	Valid
E2	Perpustakaan menyediakan fasilitas untuk mahasiswa yang butuh perhatian khusus.	0,847	0.324	Valid
E3	Mahasiswa merasa dihargai saat berinteraksi dengan petugas perpustakaan.	0,777	0.324	Valid
E4	Saya mudah memberikan saran atau masukan untuk perbaikan fasilitas perpustakaan.	0,773	0.324	Valid

Uji Validitas Kepentingan

Tabel 2. Uji Validitas Kepentingan.

No	Fasilitas	r-hitung	r-tabel (0,05)	Keterangan
A	Tangible (bukti fisik)			
A1	Fasilitas perpustakaan (meja, kursi, rak, dan komputer) bersih, rapi, dan nyaman digunakan.	0,649	0.324	Valid
A2	Koleksi buku di perpustakaan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perkuliahan	0,775	0,324	Valid
A3	Tata letak ruang baca dan ruang diskusi memudahkan mahasiswa untuk belajar.	0,732	0,324	Valid
A4	Akses Wi-Fi dan komputer di perpustakaan berfungsi dengan baik untuk menunjang kegiatan akademik.	0,382	0,324	Valid
B	Reliability			
B1	Proses peminjaman dan pengembalian buku dilakukan dengan jelas dan mudah.	0,813	0,324	Valid
B2	Jadwal jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	0,717	0,324	Valid
B3	Koleksi digital (e-book atau jurnal online) mudah diakses oleh mahasiswa.	0,805	0,324	Valid
B4	Fasilitas seperti ruang diskusi atau area baca selalu siap digunakan dengan baik.	0,808	0,324	Valid
C	Responsiveness			
C1	Petugas cepat membantu saat saya kesulitan mencari buku atau referensi.	0,839	0,324	Valid
C2	Permintaan atau keluhan mahasiswa terhadap fasilitas ditanggapi dengan cepat.	0,729	0,324	Valid
C3	Informasi tentang peraturan dan jadwal perpustakaan mudah diperoleh (melalui papan info).	0,850	0,324	Valid
C4	Petugas aktif menawarkan bantuan dalam penggunaan fasilitas (komputer, Wi-Fi).	0,726	0,324	Valid
D	Assurance			
D1	Saya merasa aman dan nyaman menggunakan fasilitas di dalam perpustakaan	0,827	0,324	Valid
D2	Petugas bersikap sopan, ramah, dan membantu mahasiswa dengan baik.	0,793	0,324	Valid
D3	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku dijelaskan dengan jelas oleh petugas.	0,841	0,324	Valid
D4	Informasi tentang koleksi buku dan layanan perpustakaan mudah didapatkan secara jelas melalui petugas atau papan informasi.	0,855	0,324	Valid
E	Empathy			
E1	Petugas memahami kebutuhan mahasiswa saat mencari referensi untuk tugas atau skripsi.	0,864	0,324	Valid

E2	Perpustakaan menyediakan fasilitas untuk mahasiswa yang butuh perhatian khusus.	0,810	0,324	Valid
E3	Mahasiswa merasa dihargai saat berinteraksi dengan petugas perpustakaan.	0,785	0,324	Valid
E4	Saya mudah memberikan saran atau masukan untuk perbaikan fasilitas perpustakaan.	0,642	0,324	Valid

Hasil Analisis *Importance-Performance* (IPA)

Nilai pada kolom kepentingan (Importance) dan kinerja (Performance) diperoleh dari hasil rata-rata jawaban responden terhadap setiap indikator pertanyaan pada kuesioner penelitian. Rumus yang digunakan adalah: Nilai rata-rata = Total skor jawaban / Jumlah responden Contoh perhitungan: $I = 255 / 60 = 4,25$, $P = 251 / 60 = 4,19$. Keterangan: I = Nilai kepentingan (Importance), P = Nilai kinerja (Performance), Tabel dibawah merupakan hasil rata-rata penilaian responden terhadap masing-masing indikator pelayanan perpustakaan.

Tabel 3. Hasil Kuadran IPA.

Atribut	Kepentingan (I)	Kinerja (P)
A1	4,25	4,19
A2	4,03	3,86
A3	4,07	4,07
A4	3,95	3,90
B1	4,17	4,10
B2	4,17	4,15
B3	4,29	4,12
B4	4,17	4,05
C1	4,34	4,27
C2	4,03	3,97
C3	4,12	3,98
C4	4,12	4,03
D1	4,24	4,25
D2	4,32	4,31
D3	4,17	4,19
D4	4,24	4,12
E1	4,12	3,98
E2	4,10	3,97
E3	4,22	4,22
E4	4,20	4,22

Rumus rata-rata kepentingan:

$$\bar{I} = \frac{\sum I}{n} \dots \dots \dots (i)$$

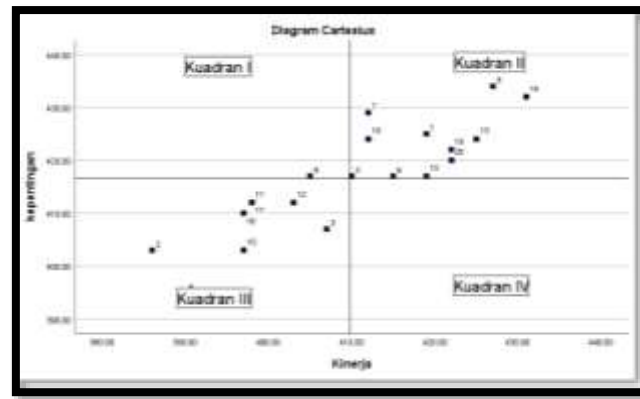
Keterangan: $\bar{I}$ = rata-rata kepentingan, $\sum I$ = total skor kepentingan, n = jumlah indikator/pertanyaan. Perhitungan: $\bar{I} = 83,40 / 20$, $\bar{I} = 4,17$. Rumus rata-rata kinerja:

$$\bar{P} = \frac{\sum P}{n} \dots \dots \dots (ii)$$

Keterangan: $\bar{P}$ = rata-rata kinerja, $\sum P$ = total skor kinerja, n = jumlah indikator/pertanyaan. Perhitungan: $\bar{P} = 82,00 / 20$, $\bar{P} = 4,10$.

Diagram Kartesius Hasil Kuadran IPA

Gambar berikut menggambarkan posisi setiap atribut fasilitas perpustakaan berdasarkan hasil analisis IPA (Diagram Kartesius)



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan fasilitas XYZ oleh mahasiswa belum optimal pada beberapa aspek. Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA), fasilitas yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah ketersediaan Wi-Fi, kelengkapan koleksi buku, ruang diskusi, dan koleksi e-book. Fasilitas dengan kinerja baik seperti ruang baca, komputer, layanan peminjaman dan pengembalian buku, serta kebersihan perlu dipertahankan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengelola dalam mengalokasikan sumber daya secara tepat dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

DAFTAR REFERENSI

- Arifah, F. N., Rosidi, A., & Al Fatta, H. (2015). Evaluasi kepuasan pelayanan pengguna aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Creative Information Technology Journal*, 1(1), 46. <https://doi.org/10.24076/citec.2013v1i1.9>
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). [Judul artikel tidak tersedia], 167–186.
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., & others. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi OPAC terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode LibQual (Studi kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(2), 117–123.
- Erika. (2019). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan (Studi kasus Perpustakaan TI ISTN). *JITMI*, 2(2), 126–130.
- Falah, I. N., & Prastawa, H. (2024). Evaluasi kualitas layanan RBTi menggunakan integrasi metode Importance-Performance Analysis dan Kano. *Industrial Engineering Online Journal*, 1–10.
- Hariyati, M., & Puspita, E. (2022). Manajemen layanan perpustakaan: Kinerja pustakawan, fasilitas, dan kepuasan mahasiswa di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi. *Indonesian Educational Administration and Leadership Journal*, 4(1), 30–41.

- Kansil, A. A. K. P., & Sutapa, N. (2013). Pengukuran kesenjangan (gap) kualitas layanan perpustakaan UK Petra dengan metode SERVQUAL. *Jurnal Titra*, 1(2), 31–34.
- Maidah, N., Khodijah, S., Chairunisa, T., & Saragih, D. I. (2025). Analisis minat baca SMA Negeri 11 Medan berbasis ketersediaan fasilitas perpustakaan. *[Nama jurnal tidak tersedia]*, 1530–1536.
- Mardiono, I., Rahman, A., Yuniarti, R., & others. (2010). Perbaikan pelayanan perpustakaan berdasarkan integrasi dimensi kualitas jasa dan pendekatan perilaku konsumen (Studi kasus: Perpustakaan Universitas Brawijaya, Malang). *[Nama jurnal tidak tersedia]*, 2008.
- Muzaki, H. (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 1–14.
- Niswaty, R., Darwis, M., Nasrullah, M., & Salam, R. (2020). Fasilitas perpustakaan sebagai media dalam meningkatkan minat baca siswa. *[Nama jurnal tidak tersedia]*, 71–78. <https://doi.org/10.24252/kah.v8i1a7>
- No, V. (2019). Analysis of service quality and customer satisfaction using customer. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2).
- Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlafi, R. (2024). Website dengan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan)*, 12(1).
- Pangestu, M. Y., Saputra, E., Angraini, A., & Hamzah, M. L. (2024). Analisis kualitas sistem SLIMS terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode e-ServQual dan Importance Performance Analysis. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 9(1), 299–310. <https://doi.org/10.35314/isi.v9i1.4133>
- Prajawinanti, A., & Khoirunnisa, N. (2023). Analisis pemanfaatan e-book sebagai bahan penunjang pembelajaran oleh pengguna perpustakaan SMAN 1 Kedungwaru Tulungagung. *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 3(1), 11–21. <https://doi.org/10.20414/light.v3i1.6251>
- Restuti, S. (2013). Analisis kualitas pelayanan perpustakaan (LibQual+TM method). *Pekbis Jurnal*, 5, 202–205.
- Siboro, S., Millanyani, H., & Sos, S. (2013). Analisis kepuasan konsumen dengan menggunakan Importance Performance Analysis (Studi kasus pada dealer Sentra Anugrah Motor Bandung). *[Nama jurnal tidak tersedia]*.
- Suratmi, I., & Santoso, J. (2021). *[Judul artikel tidak tersedia]*, 1*(1).
- Suseno, P., & Mahariani, Y. R. (2024). Pengukuran kualitas pelayanan dengan Customer Satisfaction Index dan SERVQUAL pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bhinneka PGRI. *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 5(1), 53–62. <https://doi.org/10.37373/jenius.v5i1.781>
- Ummi, N., & Katili, P. B. (2012). Aplikasi fuzzy-SERVQUAL dan Importance Performance Analysis untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan (Studi kasus: Perpustakaan FT Untirta). *Teknika: Jurnal Sains dan Teknologi*, 8(2), 146. <https://doi.org/10.36055/tjst.v9i2.6697>