



Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan Manasse Malo menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Vivin V.A Ratuarat^{1*}, Nur Nawaningtyas Pusparini²

¹⁻²Teknik Informatika, Institusi Sosial & Teknologi Widuri, Indonesia

Email: 22412039@istekwiduri.ac.id¹, tyaspusparini@istekwiduri.ac.id²

*Penulis Korespondensi: 22412039@istekwiduri.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the level of student satisfaction with the services of the Manasse Malo Library at the Institute of Social and Technology Widuri using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The research employs a quantitative descriptive approach with data collected through observation, interviews, and questionnaires distributed to 55 students from various study programs. The questionnaire was developed based on the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Validity and reliability tests using SPSS show that all items are valid and reliable (Cronbach's Alpha > 0.7). The results indicate that the Assurance dimension obtained the highest satisfaction score (4.10), while Empathy had the lowest (3.20). The IPA results show that most attributes are in Quadrant II (maintain performance), while a few attributes, such as security and empathy, are in Quadrant I (high priority for improvement). The CSI score of 79.02% indicates that students are very satisfied with the library services overall. This means that most service attributes have met or exceeded user expectations. However, improvements are needed in digital service transformation and personalized assistance to better address students' needs. The results of this study are expected to serve as input for developing policies to improve digital-based library services in the future.*

Keywords: *Customer Satisfaction Index; Importance Performance Analysis; Library Services; SERVQUAL; Student Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Manasse Malo di Institut Sosial dan Teknologi Widuri dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 55 mahasiswa dari berbagai program studi. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,7). Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi Assurance memperoleh skor kepuasan tertinggi (4,10), sedangkan Empathy memiliki skor terendah (3,20). Berdasarkan analisis IPA, sebagian besar atribut berada pada Kuadran II (pertahankan kinerja), sedangkan beberapa atribut seperti keamanan dan perhatian staf berada pada Kuadran I (prioritas perbaikan). Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 79,02% menunjukkan bahwa mahasiswa berada pada kategori sangat puas terhadap layanan perpustakaan. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar atribut pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna. Namun, aspek digitalisasi layanan dan perhatian personal masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak perpustakaan dalam mengembangkan layanan berbasis digital guna meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang.

Kata Kunci: Analisis Kepentingan dan Kinerja; Indeks Kepuasan Pelanggan; Kepuasan Mahasiswa; Layanan Perpustakaan; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama di sektor jasa yang berorientasi pada kualitas layanan. Kepuasan pelanggan muncul dari kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap kinerja aktual layanan yang diterima (Umam & Hariastuti, 2018). Dalam konteks pendidikan tinggi, perpustakaan berperan strategis sebagai pusat informasi dan sarana pembelajaran yang

menunjang kegiatan akademik mahasiswa, dosen, dan peneliti. Lebih dari sekadar penyedia koleksi buku, perpustakaan dituntut menyediakan akses digital, ruang baca yang nyaman, serta layanan referensi yang mendukung kegiatan literasi dan penelitian(erika, 2019).

Perpustakaan Manasse Malo di bawah naungan Institut Sosial dan Teknologi Widuri memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Namun hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar proses layanan masih dilakukan secara manual, mulai dari pencarian katalog hingga peminjaman dan pengembalian buku. Kondisi ini menyebabkan pelayanan kurang efisien dan menimbulkan berbagai keluhan mahasiswa, seperti keterbatasan koleksi, kenyamanan ruang baca, akses (Kansil & Sutapa, 2013).

Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur dan memetakan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Metode CSI memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan secara keseluruhan, sedangkan metode IPA membantu menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja(Rachmadita & Arninputranto, 2018).

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif dengan menggabungkan skor persepsi terhadap kinerja layanan dan tingkat kepentingan dari masing-masing atribut yang dinilai. Metode ini menghasilkan nilai Index dalam bentuk persentase, yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan. CSI memberikan gambaran umum mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan, serta menjadi dasar untuk perumusan kebijakan peningkatan layanan di masa mendatang (Alfarisyi & Andesta, 2022).

Sementara itu, metode *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).

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar pengembangan kebijakan peningkatan layanan perpustakaan berbasis digital, sekaligus mendukung visi Institut Sosial dan Teknologi Widuri menuju institusi modern yang responsif terhadap kebutuhan sivitas akademika.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan (Dalimunthe et al., 2020).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan cara menggabungkan tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari setiap atribut layanan. Nilai CSI disajikan dalam bentuk persentase yang menunjukkan seberapa puas pengguna terhadap layanan yang diberikan. *Customer Satisfaction Index* CSI menggunakan metode pengukuran kepuasan konsumen yang populer dan banyak digunakan pada perusahaan besar (Suseno & Yeni Roha Mahariani, 2024).

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 (Siboro et al., 2013).

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 (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).

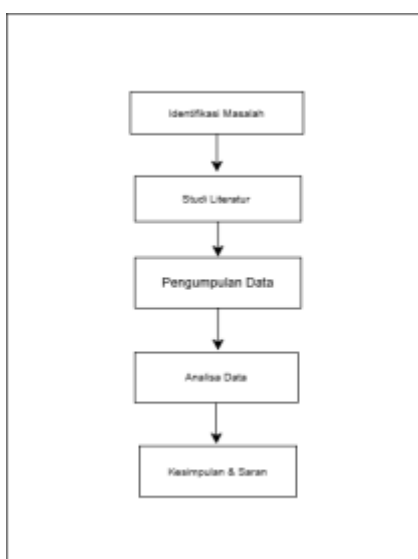
Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Semakin dekat layanan yang diterima dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dinilai semakin baik. Kualitas layanan bukan hanya ditentukan oleh hasil layanan itu sendiri, tetapi juga oleh cara layanan disampaikan dan sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan pengguna. Dalam penelitian ini, pengukuran kualitas layanan dilakukan untuk mengetahui dimensi mana saja yang sudah baik dan mana yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan(Rachmadita & Arninputranto, 2018).

Terdapat beberapa pendapat mengenai kualitas, menurut deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Menurut Kotler (2000) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu(Dalimunthe et al., 2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Manasse Malo di Institut Sosial dan Teknologi Widuri. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.



Gambar 1. Penelitian.

Identifikasi Masalah Penelitian dimulai dengan menentukan permasalahan utama yang akan dikaji agar fokus penelitian jelas. Studi Literatur Peneliti mengkaji teori dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar ilmiah. Pengumpulan Data Peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan, biasanya melalui kuesioner atau observasi. Analisis Data Data yang telah dikumpulkan dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 55 responden yang berasal dari berbagai program studi di Institut Sosial dan Teknologi Widuri, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Manasse Malo secara umum tergolong baik. Hal ini tercermin dari hasil analisis CSI yang menunjukkan nilai 79,02% dan masuk dalam kategori sangat puas.

Validitas Dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan jumlah responden 55 orang. Berdasarkan tabel di atas, seluruh butir pernyataan memiliki nilai r -hitung $>$ r -tabel (0,266) 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 Validasi Harapan

Tabel 1. Uji Validasi Harapan.

Atribut	r Hitung	r Tabel(5%)	Keterangan
A.1	0,780	0,266	Valid
A.2	0,752	0,266	Valid
A.3	0,758	0,266	Valid
A.4	0,558	0,266	Valid
A.5	0,778	0,266	Valid
B.1	0,634	0,266	Valid
B.2	0,659	0,266	valid
B.3	0,618	0,266	Valid
B.4	0,871	0,266	Valid
B.5	0,770	0,266	Valid
C.1	0,634	0,266	Valid
C.2	0,053	0,266	Valid
C.3	0,857	0,266	Valid
C.4	0,722	0,266	Valid
C.5	0,869	0,266	Valid
D.1	0,831	0,266	Valid

D.2	0,821	0,266	valid
D.3	0,775	0,266	Valid
D.4	0,709	0,266	Valid
D.5	0,753	0,266	Valid
E1	0,723	0,266	Valid
E.2	0,744	0,266	Valid
E.3	0,709	0,266	Valid
E.4	0,743	0,266	Valid
E.5	0,713	0,266	Valid

Uji Validasi Persepsi

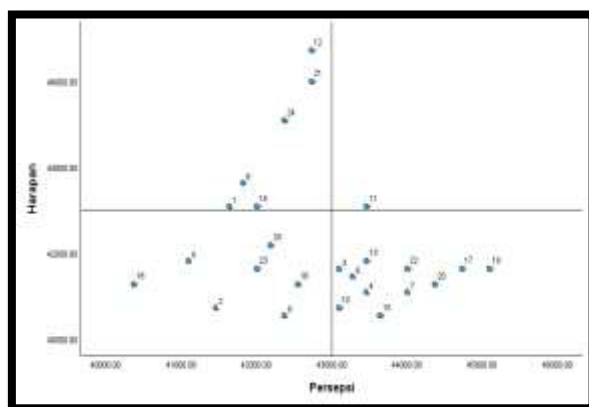
Tabel 2. Uji Validasi Persepsi.

Atribut	r Hitung	r Tabel(5%)	Keterangan
A.1	0,486	0,266	Valid
A.2	0,479	0,266	Valid
A.3	0,593	0,266	Valid
A.4	0,529	0,266	Valid
A.5	0,566	0,266	Valid
B.1	0,516	0,266	Valid
B.2	0,473	0,266	Valid
B.3	0,680	0,266	Valid
B.4	0,440	0,266	Valid
B.5	0,447	0,266	Valid
C.1	0,398	0,266	Valid
C.2	0,362	0,266	Valid
C.3	0,309	0,266	Valid
C.4	0,584	0,266	Valid
C.5	0,398	0,266	Valid
D.1	0,300	0,266	Valid
D.2	0,411	0,266	Valid
D.3	0,672	0,266	Valid
D.4	0,482	0,266	Valid
D.5	0,490	0,266	Valid
E1	0,501	0,266	Valid
E.2	0,456	0,266	Valid
E.3	0,443	0,266	Valid
E.4	0,351	0,266	Valid
E.5	0,568	0,266	Valid

Kuadran IPA (Diagram Kartesius)

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata harapan dan persepsi, dilakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Diagram ini terbagi menjadi 4 kuadran: Kuadran I: Prioritas utama (Tingkat harapan tinggi, tingkat kinerja rendah). Kuadran II: Pertahankan kinerjanya (Tingkat harapan tinggi, kinerja juga tinggi). Kuadran III:

Prioritas rendah (Tingkat harapan dan kinerja rendah). Kuadran IV: Berlebihan (Tingkat harapan rendah, kinerja tinggi).



Gambar 2. Diagram Kartesius.

Interprestasi menunjukkan bahwa sebagian besar atribut berada pada kuadran II. Namun, beberapa atribut yang masuk kuadran I seperti “lingkungan perpustakaan aman” dan “kebutuhan pengguna diperhatikan” menjadi perhatian utama untuk ditingkatkan.

Perhitungan CSI

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpustakaan Institut Sosial dan Teknologi Widuri. Nilai nilai yang terdapat pada tabel perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), yaitu Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factor (WF), dan Weighted Score (WS), diperoleh dari hasil pengolahan data kuesioner yang diisi oleh 55 responden.

Mean Importance Score (MIS)

Mean Importance Score (MIS) merupakan nilai rata-rata jawaban responden terhadap tingkat kepentingan setiap atribut.

$$MIS_i = \frac{\sum Y_i}{55} \dots\dots\dots(i)$$

Keterangan: Y_i = total skor tingkat kepentingan atribut ke-i, 55 = jumlah responden
total skor kepentingan atribut A.1 adalah 198,495 maka: $MIS = 198,495 / 55 = 3,609$.

Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) merupakan nilai rata-rata jawaban responden terhadap tingkat kinerja atau kepuasan setiap atribut.

$$MSS_i = \frac{\sum Y_i}{55} \dots\dots\dots(ii)$$

Keterangan: - X_i = total skor tingkat kinerja atribut ke-i, - 55 = jumlah responden,
total skor kinerja atribut A.1 adalah 229,020 maka $MSS = 229,020 / 55 = 4,164$.

Weight Factor (WF)

Weight Factor (WF) merupakan bobot relatif dari setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingannya dibandingkan dengan total seluruh nilai MIS.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \dots\dots\dots(iii)$$

MIS A.1 = 3,609 dan total seluruh MIS = 91,77 maka: $WF = 3,609 / 91,77 = 0,039$.

Weighted Score (WS)

Weighted Score (WS) diperoleh dari hasil perkalian antara Weight Factor (WF) dengan Mean Satisfaction Score (MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \dots\dots\dots(iv)$$

$WS = 0,039 \times 4,164 = 0,162$. Berikut ini adalah hasil perhitungan dari 25 atribut.

Tabel 3. Perhitungan CSI.

Atribut	MIS	MSS	WF	WS
A.1	3,609	4,164	0,039	0,140
A.2	3,773	4,145	0,039	0,146
A.3	4,164	4,309	0,040	0,168
A.4	4,109	4,345	0,041	0,167
A.5	3,782	4,109	0,038	0,145
B.1	4,145	4,327	0,040	0,168
B.2	4,109	4,400	0,041	0,169
B.3	3,864	4,182	0,039	0,151
B.4	4,055	4,236	0,040	0,160
B.5	4,073	4,309	0,040	0,164
C.1	4,309	4,345	0,041	0,175
C.2	3,673	4,273	0,040	0,147
C.3	4,182	4,345	0,041	0,170
C.4	3,809	4,200	0,039	0,149
C.5	4,055	4,364	0,041	0,165
D.1	4,127	4,255	0,040	0,164
D.2	4,164	4,473	0,042	0,174
D.3	3,727	4,036	0,038	0,140
D.4	4,164	4,509	0,042	0,175
D.5	4,127	4,436	0,041	0,171
E1	3,600	4,273	0,040	0,144
E.2	4,164	4,400	0,041	0,171
E.3	3,764	4,200	0,039	0,148
E.4	3,509	4,236	0,040	0,139
E.5	3,618	4,218	0,039	0,143

Nilai CSI diperoleh dari penjumlahan seluruh Weighted Score (WS), kemudian dibagi dengan skala maksimum Likert (5) dan dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{\Sigma WS}{5} \times 100\% \dots \dots \dots (v)$$

Keterangan: ΣWS = Jumlah seluruh Weighted Score (WS), 5 = Nilai maksimum skala Likert yang digunakan 100% = Konversi ke bentuk persentase Perhitungan CSI. Diketahui: $\Sigma WS = 3,951$ Maka: $CSI = \frac{3,951}{5} \times 100\%$, $CSI = 0,7902 \times 100\%$, $CSI = 79,02\%$. Nilai CSI sebesar 79,02% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna perpustakaan berada pada kategori sangat puas. Ini berarti bahwa sebagian besar atribut layanan telah memenuhi harapan pengguna.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan di Perpustakaan Manasse Malo Institut Sosial dan Teknologi Widuri telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada mahasiswa. Nilai CSI sebesar 79,02% menunjukkan bahwa mahasiswa berada pada kategori sangat puas terhadap kualitas layanan perpustakaan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses informasi, serta keakuratan data yang disediakan.

DAFTAR REFERENSI

- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis perbaikan SERVQUAL menggunakan metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), 186–194.
- 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), 46–54. <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).
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., et al. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi OPAC terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode LibQUAL (Studi kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 117–123. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/9506>
- 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. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/47966>

- 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. 1530–1536. (Nama jurnal belum lengkap.)
- Mardiono, I., Rahman, A., Yuniarti, R., et al. (2010). Perbaikan pelayanan perpustakaan berdasarkan integrasi dimensi kualitas jasa dan pendekatan perilaku konsumen (Studi kasus: Perpustakaan Universitas Brawijaya, Malang).
- Muzaki, H. (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 1–14. <https://ejournal.unugha.ac.id/index.php/amanu/article/view/132/104>
- Niswaty, R., Darwis, M., M, D. A., Nasrullah, M., & Salam, R. (2020). Fasilitas perpustakaan sebagai media dalam meningkatkan minat baca siswa. 71–78. <https://doi.org/10.24252/kah.v8i1a7>
- No, V. (2019). Analysis of service quality and customer satisfaction using customer satisfaction index. *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>
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode SERVQUAL dan importance–performance analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 214–225. <https://doi.org/10.22146/bip.32602>
- Restuti, S. (2013). Analisis kualitas pelayanan perpustakaan (LibQUAL+™ method). *Pekbis Jurnal*, 5, 202–205. <https://pekbis.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPEB/article/view/2182>
- Siboro, S., Millanyani, H., & Sos, S. (2013). Analisis kepuasan konsumen dengan menggunakan importance–performance analysis (Studi kasus pada pelayanan Dealer Bengkel Sentra Anugrah Motor di Terusan Bojongsoang, Bandung).
- Suratmi, I., & Santoso, J. (2021).
- Suseno, P., & Yeni Roha Mahariani. (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>

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI 2018 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*, 339–344.

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>