Jurnal Ilmu Pendidikan (SOKO GURU)
Volume 5 Nomor 2 Agustus 2025
e-ISSN: 2827-8844; p-ISSN: 2827-8836, Hal 94-108
DOI: https://doi.org/10.55606/sokoguru.v5i2.5477
Available online at: https://journalshub.org/index.php/sokoguru

Pengaruh Kualitas dan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Program Studi Administrasi Pendidikan

Laura Nanci Avisha
Universitas Jambi
Alamat : Jl. Jambi - Muara Bulian No.KM. 15, Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Jambi
Korespondensi penulis: Laurananci00@gmail.com

Abstract. *University libraries play a strategic role in supporting education, research, and community service. The quality of library services—including the availability of collections, physical facilities, use of information technology, and librarian competence—is a key factor in ensuring user satisfaction. This study aims to analyze the influence of library quality and services on student satisfaction within the Educational Administration Study Program at Jambi University. Although students in the program have demonstrated high academic achievement, library utilization remains relatively low, primarily due to limited awareness of the library's functions and services. This research adopts a quantitative approach using a survey method involving active students as respondents. Data were collected through questionnaires designed to assess students' perceptions of various dimensions of library service quality and their level of satisfaction. The findings are expected to identify the most influential service indicators affecting user satisfaction and to provide strategic recommendations for improving library service quality. This study contributes to the development of library management in higher education institutions, particularly in optimizing the role of libraries as centers for learning and academic development.*
Keywords: *academic library; service quality; student satisfaction; educational administration; Jambi University.*

Abstrak. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kualitas layanan perpustakaan yang mencakup ketersediaan koleksi, fasilitas fisik, pemanfaatan teknologi informasi, serta kompetensi pustakawan, menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas dan layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Meskipun program studi tersebut menunjukkan capaian akademik tinggi, pemanfaatan perpustakaan masih tergolong rendah akibat kurangnya kesadaran mahasiswa terhadap fungsi dan layanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan mahasiswa aktif sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap dimensi kualitas layanan perpustakaan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi indikator layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan mutu layanan perpustakaan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan manajemen perpustakaan di lingkungan pendidikan tinggi, khususnya dalam mengoptimalkan peran perpustakaan sebagai pusat pembelajaran dan pengembangan akademik mahasiswa.

Kata kunci: *Perpustakaan Perguruan Tinggi; Kualitas Layanan; Kepuasan Mahasiswa; Administrasi Pendidikan; Universitas Jambi.*

LATAR BELAKANG

Perpustakaan merupakan bagian integral dalam ekosistem pendidikan tinggi yang berfungsi sebagai pusat informasi, sumber pengetahuan, dan pendukung utama dalam proses pembelajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan perpustakaan yang dikelola secara optimal berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas akademik mahasiswa dan pencapaian tujuan institusi pendidikan tinggi (Ariani,

Received: April 12, 2025; Revised: May 18, 2025; Accepted: June 08, 2025; Online Available: June 24, 2025; Published: July 2, 2025
* Laura Nanci Avisha, Laurananci00@gmail.com

2021). Dalam konteks ini, perpustakaan tidak hanya dipandang sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi sebagai sistem layanan informasi yang menyediakan akses terhadap berbagai sumber daya, baik cetak maupun digital, yang dapat digunakan secara on-site maupun *off-site.*

Layanan perpustakaan yang berkualitas menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas fungsi perpustakaan. Sebagaimana dinyatakan oleh Darmono (2001), layanan yang baik mencakup kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat, serta memastikan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna, menurut Kotler dalam Naibaho (2020), tercermin dari kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks perpustakaan, kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keramahan pustakawan, ketersediaan koleksi, fasilitas yang memadai, serta kenyamanan ruang baca (Harisanty, 2016; Widya, 2013).

Standar Nasional Perpustakaan Pendidikan Tinggi sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017, menggariskan pentingnya manajemen koleksi, layanan, infrastruktur, dan sumber daya manusia sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan perpustakaan yang efektif. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 juga mengamanatkan bahwa setiap perguruan tinggi wajib memiliki perpustakaan yang memenuhi standar nasional dan mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, seperti kurangnya perawatan koleksi, penataan bahan pustaka yang tidak sistematis, dan minimnya pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

Studi kasus di Perpustakaan Universitas Jambi menunjukkan bahwa meskipun perpustakaan telah menyediakan berbagai fasilitas dan koleksi untuk mendukung kegiatan akademik, masih terdapat tantangan dalam hal pemeliharaan koleksi dan efektivitas layanan. Kurangnya kesadaran mahasiswa terhadap layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor rendahnya tingkat kunjungan dan partisipasi dalam pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Padahal, menurut Ainun (2019), kepuasan terhadap layanan dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan mendukung pengembangan literasi informasi di kalangan mahasiswa.

Program Studi Administrasi Pendidikan di Universitas Jambi menunjukkan capaian akademik yang tinggi di kalangan mahasiswa, yang tercermin dari indeks prestasi kumulatif (IPK) mayoritas mahasiswa yang berada pada kisaran 3,5 ke atas. Hal ini menunjukkan adanya potensi akademik yang tinggi, namun belum sepenuhnya didukung oleh pemanfaatan fasilitas perpustakaan secara optimal. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana kualitas dan layanan perpustakaan berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dan bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas dan layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Administrasi Pendidikan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi peningkatan layanan perpustakaan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, serta mendorong peningkatan keterlibatan mahasiswa dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai bagian dari proses pembelajaran dan pengembangan akademik.

KAJIAN TEORITIS

1. Kualitas Perpustakaan

Kualitas perpustakaan merupakan cerminan dari seberapa baik sebuah perpustakaan dalam menyediakan layanan, sumber daya informasi, dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Menurut Sutarno (2006), kualitas perpustakaan meliputi kemampuan dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, serta dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka.

Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas perpustakaan tidak hanya dilihat dari koleksi yang dimiliki, namun juga dari layanan, kenyamanan ruang, profesionalisme pustakawan, serta integrasi teknologi informasi (Yusup, 2010). Kualitas ini dapat diukur menggunakan indikator yang dirumuskan oleh IFLA dan standar ISO 11620, seperti:

a. Relevansi dan kemutakhiran koleksi,
b. Ketersediaan akses digital,
c. Kompetensi pustakawan,
d. Kenyamanan fisik ruang baca,

e. Jumlah kunjungan dan peminjaman,
f. Tingkat kepuasan pengguna.

Perpustakaan yang berkualitas tinggi akan mendorong pemanfaatan yang lebih besar oleh mahasiswa, terutama dalam mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengembangan literasi informasi.

2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan untuk memfasilitasi akses pengguna terhadap sumber informasi dan bahan pustaka. Sulistyo-Basuki (2007) menyatakan bahwa layanan perpustakaan adalah segala bentuk kegiatan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara optimal.

Model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) digunakan secara luas untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi:

a. *Tangibles:* Fasilitas fisik seperti ruang baca, komputer, dan katalog digital.
b. Reliability: Keandalan layanan dalam menyampaikan informasi dan koleksi tepat waktu.
c. *Responsiveness:* Daya tanggap staf terhadap permintaan atau masalah pengguna.
d. *Assurance:* Kompetensi dan keramahan pustakawan dalam memberikan layanan.
e. *Empathy:* Kepedulian dan perhatian personal terhadap kebutuhan setiap pengguna.

Layanan yang profesional dan berbasis kebutuhan pengguna akan membentuk citra positif dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah reaksi afektif yang muncul setelah mahasiswa membandingkan harapan mereka terhadap suatu layanan dengan pengalaman aktual yang diterima (Kotler & Fox, 1995; Oliver, 1980). Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana institusi pendidikan memenuhi kebutuhan akademik, administrasi, dan fasilitas penunjangnya — termasuk layanan perpustakaan.

Menurut Expectation Confirmation Theory (ECT), kepuasan terjadi apabila persepsi kinerja layanan melebihi atau sesuai dengan ekspektasi awal. Jika harapan tidak terpenuhi, maka akan timbul ketidakpuasan (Oliver, 1980). Indikator kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan antara lain:

a. Ketersediaan dan aksesibilitas koleksi,
b. Kualitas interaksi dengan pustakawan,
c. Kenyamanan ruang baca,
d. Kecepatan layanan,
e. Kemudahan peminjaman dan pengembalian buku,
f. Pengalaman digital (akses e-book, OPAC, jurnal daring).

4. Hubungan antar Variabel

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu:

Kualitas perpustakaan secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna melalui koleksi yang mutakhir, fasilitas yang lengkap, dan sistem manajemen yang efisien (Hernawan, 2012).

Layanan perpustakaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena menyangkut pengalaman interaktif pengguna (Putra, 2019).

Kombinasi antara kualitas dan layanan perpustakaan akan memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan mahasiswa, karena pengguna tidak hanya mengevaluasi isi (kualitas), tetapi juga cara pelayanan diberikan (layanan prima).

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan serta pengaruh antara dua variabel independen (kualitas dan layanan perpustakaan) terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Universitas Jambi. Waktu penelitian dilaksanakan pada semester genap tahun akademik 2024/2025, yaitu mulai dari bulan Maret hingga Mei 2025.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Sampel diambil menggunakan teknik probability sampling, khususnya metode proportional stratified random sampling agar

setiap angkatan terwakili secara proporsional. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Diperoleh melalui penyebaran angket (kuesioner) tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari ketiga variabel penelitian: kualitas perpustakaan, layanan perpustakaan, dan kepuasan mahasiswa.

b. Data Sekunder

Diperoleh melalui dokumentasi, laporan internal perpustakaan, dan studi literatur yang relevan.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah angket skala Likert dengan 5 pilihan (Sangat Tidak Setuju – Sangat Setuju). Tiap indikator variabel memiliki beberapa butir pertanyaan yang telah divalidasi terlebih dahulu.

6. Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dilakukan dengan analisis korelasi Pearson Product Moment. Item dinyatakan valid jika nilai sig. < 0,05.

Uji Reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,7$.

7. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan beberapa tahap berikut:

a. Analisis Deskriptif; Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov/Shapiro-Wilk)
2) Uji Multikolinearitas
3) Uji Heteroskedastisitas

c. Uji Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1: Kualitas Perpustakaan, X_2: Layanan Perpustakaan) terhadap variabel dependen (Y: Kepuasan Mahasiswa).

d. Uji Parsial (t)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel X terhadap Y secara individu.

e. Uji Simultan (F)

Untuk mengetahui pengaruh kedua variabel X secara bersama-sama terhadap Y.

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas dan layanan perpustakaan dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Responden terdiri dari berbagai angkatan yang dipilih secara proporsional. Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, berikut ini ringkasan deskriptif tiap variabel:

1) Kualitas Perpustakaan: mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap koleksi buku, kenyamanan ruang baca, dan tersedianya sarana digital seperti katalog online (OPAC) dan Wi-Fi. Namun, sebagian menyatakan ketidakpuasan terhadap kondisi fisik koleksi yang sudah usang dan penataan buku yang kurang efisien.
2) Layanan Perpustakaan: sebagian besar responden merasa puas dengan keramahan pustakawan, kecepatan layanan, serta sikap membantu staf. Namun, masih ditemukan keluhan terkait keterbatasan layanan digital dan kurangnya sosialisasi layanan secara proaktif.
3) Kepuasan Mahasiswa: hasil menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasakan layanan dan kualitas yang baik menunjukkan kepuasan lebih tinggi, yang tercermin dari keinginan untuk kembali menggunakan fasilitas perpustakaan.

b. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa model regresi linier berganda sebagai berikut:

$Y= 12.456 + 0.354X1 + 0.415X2Y = 12.456 + 0.354X_1 + 0.415X_2Y = 12.456 + 0.354X1 + 0.415X2$

Dimana:

Y = Kepuasan Mahasiswa

X_1 = Kualitas Perpustakaan

X_2 = Layanan Perpustakaan

Interpretasi:

Koefisien 0.354 pada X_1 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada kualitas perpustakaan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.354 satuan.

Koefisien 0.415 pada X_2 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada layanan perpustakaan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0.415 satuan.

c. Hasil Uji t (Parsial)

Kualitas Perpustakaan (X_1)	0.354	4.972	0.000	Signifikan
Layanan Perpustakaan (X_2)	0.415	5.829	0.000	Signifikan

Hasil uji t menunjukkan bahwa baik kualitas maupun layanan perpustakaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.

d. Hasil Uji F (Simultan)

F Hitung = 42.424

Sig. = 0.000

Karena nilai sig. < 0.05, maka disimpulkan bahwa kedua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai $R^2 = 0.369$, artinya 36,9% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas dan layanan perpustakaan.

Sisanya, 63,1%, dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pengajaran, fasilitas akademik, lingkungan kampus, motivasi individu, dan pelayanan administrasi lainnya.

2. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas perpustakaan, sebagaimana diukur dari koleksi, fasilitas, teknologi, dan kenyamanan ruang baca, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Menurut Sutarno (2006) dan diperkuat oleh pedoman IFLA (2015), kualitas perpustakaan mencakup bukan hanya jumlah koleksi, tetapi juga kemutakhiran, keberagaman, kemudahan akses, serta dukungan teknologi informasi. Mahasiswa yang merasa kebutuhan akademiknya terpenuhi melalui keberadaan koleksi yang relevan dan fasilitas yang memadai menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Sebagaimana ditunjukkan oleh teori *Expectation Confirmation Theory* (Oliver, 1980), ketika mahasiswa memiliki ekspektasi tertentu terhadap layanan perpustakaan dan pengalaman aktual mereka memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut, maka kepuasan akan terbentuk.

Namun, beberapa responden mencatat kekurangan seperti penataan buku yang kurang teratur, atau kurangnya perawatan buku, yang menjadi hambatan dalam memaksimalkan kualitas layanan. Ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan manajemen koleksi dan fasilitas.

b. Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Layanan perpustakaan memberikan pengaruh lebih besar secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan kualitas perpustakaan. Hasil ini sesuai dengan nilai koefisien regresi yang lebih tinggi (0.415) dibanding kualitas (0.354).

Layanan perpustakaan yang dimaksud meliputi lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Mahasiswa menilai bahwa keramahan pustakawan, kecepatan pelayanan,

kesediaan membantu, dan sikap profesional merupakan faktor utama yang membuat mereka puas dan nyaman.

Temuan ini didukung oleh studi Harisanty (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pustakawan, termasuk ketepatan dan sikap ramah, merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Namun, kendala seperti kurangnya sosialisasi tentang layanan yang tersedia masih menjadi catatan. Mahasiswa banyak yang tidak mengetahui keberadaan layanan digital atau layanan referensi khusus, sehingga peluang meningkatkan kepuasan melalui optimalisasi layanan ini masih terbuka.

c. Pengaruh Kualitas dan Layanan Perpustakaan secara Simultan

Secara simultan, hasil uji F membuktikan bahwa kualitas dan layanan perpustakaan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa pendekatan integratif antara peningkatan kualitas fisik dan pelayanan berbasis pengguna menjadi kunci utama dalam membangun kepuasan mahasiswa.

Dalam konteks Program Studi Administrasi Pendidikan, mahasiswa yang cenderung memiliki IPK tinggi dan keterampilan literasi akademik yang baik juga memiliki kebutuhan informasi yang lebih kompleks. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan sebagai sumber informasi ilmiah dan tempat belajar sangat berkontribusi terhadap pengalaman belajar mereka.

Kepuasan mahasiswa juga berdampak pada loyalitas, tingkat kunjungan ulang, dan promosi dari mulut ke mulut *(word-of-mouth)*. Dengan demikian, perpustakaan sebagai bagian dari sistem pendidikan tinggi perlu secara konsisten meningkatkan kualitas dan layanannya untuk menciptakan pengalaman akademik yang lebih optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Aspek-aspek seperti koleksi buku yang relevan, fasilitas ruang baca yang nyaman, serta dukungan teknologi informasi berkontribusi terhadap persepsi positif mahasiswa terhadap perpustakaan. Semakin baik kualitas fisik dan isi perpustakaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan.
2. Layanan perpustakaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan yang ditunjukkan melalui sikap ramah pustakawan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kesediaan membantu pengguna sangat berperan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Dimensi pelayanan berbasis *SERVQUAL* seperti *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance* terbukti menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif.
3. Secara simultan, kualitas dan layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua variabel ini menyumbang 36,9% terhadap variasi kepuasan mahasiswa. Artinya, kualitas fasilitas dan koleksi perpustakaan harus berjalan seiring dengan peningkatan profesionalisme dan mutu layanan agar kepuasan mahasiswa meningkat secara optimal.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi mencerminkan pentingnya peran perpustakaan sebagai pusat sumber informasi dan pendukung proses pembelajaran. Dengan perpustakaan yang berkualitas dan layanan yang prima, mahasiswa lebih terdorong untuk melakukan pembelajaran mandiri, menumbuhkan budaya literasi, dan mencapai hasil akademik yang lebih baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola perpustakaan Universitas Jambi

a. Perlu meningkatkan perawatan koleksi buku agar kualitas fisik bahan pustaka tetap baik meskipun sering dipinjam.
b. Penataan koleksi perlu dibenahi agar pencarian buku menjadi lebih efisien, didukung oleh penguatan sistem katalog online (OPAC).
c. Layanan digital seperti e-journal, e-book, dan akses repository perlu lebih disosialisasikan agar mahasiswa dapat mengakses informasi akademik secara luas.

2. Bagi pustakawan dan staf layanan
   a. Perlu diberikan pelatihan berkala mengenai layanan prima dan keterampilan komunikasi interpersonal.
   b. Meningkatkan daya tanggap dan inisiatif dalam membantu pengguna yang membutuhkan informasi, termasuk layanan referensi yang lebih aktif.
3. Bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan
   a. Diharapkan untuk lebih proaktif memanfaatkan layanan perpustakaan, tidak hanya untuk kebutuhan tugas, tetapi juga untuk menunjang pengembangan literasi dan pemikiran kritis.
4. Bagi penelitian selanjutnya
   a. Disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain seperti motivasi belajar, persepsi fasilitas akademik, atau manajemen waktu mahasiswa yang juga dapat memengaruhi kepuasan dan kinerja akademik.
   b. Menggunakan metode campuran *(mix-method)* untuk menggali lebih dalam persepsi mahasiswa secara kualitatif.

DAFTAR REFERENSI

Ainun (2019). Pengaruh Relationship Marketing, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Online Shop Monokrom Store Malang). E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN, 09, 80–92.

Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9(2), 401-412.

Bulkia, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin. At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen, 2(1).

Crosby, Philip B. (1979). Quality is free : The Art of Making Quality. New York: McGaw Hill

Damayanti, A. (2006). Evaluasi kualitas layanan CD-ROM di Pustaka dengan metode libqual+TM . (Tesis). Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Indonesia, Depok.

Darmono. 2007. ”Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar”. Jurnal Perpustakaan Sekolah. Tahun 1. Nomor 1 April 2007 ISSN 1978-9548. Pgs. 1-10.

Deming, W. Edward. (2005). Total Quality Management. Jakarta. Penerbit: Rineka Cipta.

Feigenbaum, A.V. 1983. Total Quality Control third edition. New York: McGrawHill.

Garvin, David A. 1988. “Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge”.

Gaspersz, VINCENT (2001), “Total Quality Management”, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, 2005, “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate denganprogram IBM SPSS 23.

H. S. Lasa. (2005). Manajemen Perpustakaan. Yogyakarta: Grammedia.

Harbani, Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik. , Bandung:Alfabta.

Harisanty, D., Khotijah, S., Vokasi, F., & Airlangga, U. (2016). User Perception to Service Quality (LIbqual) in State University Library at Surabaya Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan (Libqual) di perpustakaan perguruan Tinggi Negeri Surabaya, 6(1), 1-16.

Hartono. (2017). Manajemen Perpustakaan Sekolah. Ar-Ruzz Media.

Irawan, 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo

Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 13(1), 47-55.

Juran, J. M. (1993). Quality Planning and Analysis, From Product Development Through Use. New York: McGraw Hill.

Kalsum, U. (2016). Referensi sebagai layanan , referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-journal), 10(1), 132-146.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001a. Prinsip-prinsip Pemasaran. Terjemahan Damos Sihombing, M.B.A. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Bandung: Erlangga, 2008.

Lasa HS. 1995. Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: sirkulasi, referensi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Luthfiyah, F. (2015). Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, I(2), 189-202.

Moenir, H. S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyatiningsih. 2011. Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Nasution, M. N. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia

Noerhayati. S, Pengelolaan Perpustakaan Jilid II, Alumni, Bandung, 1988.

Prastowo, Andi, Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional. Jogjakarta: DIVA Press, 2013.

Purwaningsih, D. C. (2015). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca Siswa. Universitas Negeri Semarang.

Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Universitas Sanata Dharma.

Rahayuningsih. 2015. Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual +. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto, 2005, Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Belajar, Yogyakarta.

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2008. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia.

Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, 1(1).

Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.

Siregar, S. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Soeatminah. (1992) Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan. Yogyakarta: Kanisius.

Sufren. 2013. Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak. Jakarta: Kompas Gramedia

Sugiarti, I., Cahyoadi, B., & Sari, E. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Sarana Prasarana Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 di STKIP PGRI Tulungagung. Jurnal pendidikan ekonomi, 2(2).

Sugiono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2006, Statistika Untuk Penelitian, Alfabela, Bandung.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.

Sugiyono. 2014. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: IKAPI.

Supriyanto, Wahyu. 2008. Teknologi Informasi Perpustakaan. Yogyakarta. Kanisius.

Suryabrata. 2005. Metodologi Penelitian. Jakarta. PT Grafindo Persada.

Sutarno N.S. (2006a). Perpustakaan dan masyarakat. Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono, F., 2002, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.

Yusuf 1991. Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi. Bandung Bina Cipta

Yusuf. (1991). Layanan Kualitas Layanan Perpustakaan. Bandung. Pustaka Bani Quraisy.

Zulfikar Zen. (2006). Etika Kepustakawanan: suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto.