



EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN NASIONAL MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+

Kadek Aryana Dwi Putra¹, Luh Gede Mareta Indah Wulandari², Ni Kadek Erika Apriliana Putri³, Cinta Nola Butarbutar⁴, Kadek Indriyani Subakti⁵, Bernardino Realino Kelen⁶
Prodi D3 Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 09 Apr 2025

Accepted: 26 Dec 2025

Published: 28 Dec 2025

Keyword:

LibQUAL+, kualitas layanan perpustakaan, evaluasi layanan, Universitas Pendidikan Nasional

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) dengan menggunakan metode LibQUAL+. Penilaian dilakukan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Survei melibatkan sebanyak 75 mahasiswa dari berbagai fakultas sebagai responden penelitian. Hasil menunjukkan bahwa Perpustakaan Undiknas telah berhasil memenuhi harapan para pengguna dalam ketiga dimensi tersebut, dengan nilai persepsi rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai ideal. Penelitian ini memberikan wawasan yang sangat berharga untuk pengembangan layanan perpustakaan yang lebih baik di masa mendatang.

This study aims to evaluate the quality of services at the Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Library using the LibQUAL+ method. The assessment is based on three main dimensions: Affect of Service, Information Control, and Library as Place. The survey involved 75 students from various faculties as respondents. The results indicate that the Undiknas Library has successfully met user expectations across these three dimensions, with an average perception score higher than the ideal score. This study provides valuable insights for the improvement and development of library services in the future.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam mendukung proses pendidikan dan penelitian di institusi akademik, karena berperan sebagai jembatan antara informasi dan pengguna melalui penyediaan akses yang terpercaya dan terorganisir ke berbagai sumber daya (Hernon & Dugan, 2016; IFLA, 2021). Sebagai pusat informasi dan pengetahuan, perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna, baik mahasiswa, dosen,

maupun masyarakat umum. Keberadaan perpustakaan bukan hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka, tetapi juga termasuk basis data digital, jurnal elektronik, dan koleksi multimedia, untuk memenuhi kebutuhan informasi yang beragam (Chowdhury, 2016; Putra & Hidayatullah, 2020). Dengan perkembangan teknologi dan transformasi digital, perpustakaan menghadapi tantangan baru untuk tetap relevan di era modern. Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menjadi esensial karena kualitas sebuah layanan dapat diukur melalui kegiatan evaluasi (Solano *et al.*, 2025), sehingga kekuatan dan kelemahan layanan dapat diidentifikasi untuk mendukung perbaikan dan pengembangan. Pengguna perpustakaan memiliki ekspektasi yang terus meningkat, terutama terkait dengan akses cepat terhadap informasi digital, koleksi yang relevan, serta lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif. Dalam perkembangannya, perpustakaan perguruan tinggi mengalami pergeseran fungsi menuju ruang pembelajaran berbasis pengalaman pengguna (*user experience*) yang menekankan fleksibilitas ruang, kolaborasi, dan kesejahteraan pemustaka (Applegate, 2019; Stewart, 2020).

Penelitian ini, menggunakan metode LibQUAL+, sebuah pendekatan yang dirancang secara khusus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dari perspektif pengguna. Metode ini memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Metode LibQUAL+ memungkinkan perpustakaan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna, yang mencakup aspek emosional (*Affect of Service*), kemudahan akses informasi (*Information Control*), serta kenyamanan fasilitas fisik yang disediakan (*Library as Place*). Studi oleh Putra (2022) menunjukkan bahwa inovasi dan penyesuaian layanan perpustakaan menjadi faktor penting dalam menghadapi perubahan kebutuhan pengguna serta dinamika lingkungan pendidikan tinggi. Selanjutnya, Dawilis (2022) menyoroti bahwa interaksi pustakawan dalam dimensi *Affect of Service* berperan signifikan dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap layanan perpustakaan. Penelitian terbaru oleh Devi dan Bhatt (2024) mendukung temuan tersebut dengan mengungkapkan bahwa metode LibQUAL+ tidak hanya efektif untuk mengevaluasi kualitas layanan tetapi juga memberikan wawasan untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui identifikasi area yang memerlukan perbaikan. Meskipun metode LibQUAL+ telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji

kesenjangan antara nilai minimum, ideal, dan persepsi pengguna pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional, sehingga kondisi aktual kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi LibQUAL+ belum tergambarkan secara empiris. Dari berbagai penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa metode LibQUAL+ merupakan alat yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. Metode ini membantu perpustakaan memahami kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara lebih mendalam, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk merumuskan strategi perbaikan berkelanjutan.

Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) sebagai salah satu institusi pendidikan terkemuka di Bali memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan informasi yang berkualitas bagi civitas akademika. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional berdasarkan tiga dimensi LibQUAL+ serta menganalisis implikasi strategis hasil evaluasi tersebut terhadap pengembangan layanan perpustakaan di masa mendatang. Secara akademik, penelitian ini memperkaya kajian evaluasi kualitas layanan perpustakaan berbasis LibQUAL+ dalam konteks perguruan tinggi di Indonesia. Secara praktis, temuan penelitian ini menyediakan dasar empiris yang dapat dimanfaatkan oleh pengelola perpustakaan sebagai landasan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan pengguna.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan metode survei evaluatif untuk menilai kualitas layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional melalui kerangka LibQUAL+. Metode LibQUAL+ digunakan karena dapat mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. Metode ini mencakup tiga dimensi utama yang menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan (Hernon & Dugan, 2016):

1. *Affect of Service*: Dimensi ini menilai interaksi pengguna dengan staf perpustakaan, termasuk keramahan, kesopanan, dan kompetensi pustakawan dalam memberikan bantuan.
2. *Information Control*: Dimensi ini menilai kemudahan akses terhadap informasi, termasuk kualitas dan ketersediaan koleksi serta kemudahan penggunaan sistem pencarian katalog.

3. *Library as Place*: Dimensi ini menilai aspek fisik perpustakaan, seperti kenyamanan ruang, fasilitas yang disediakan, dan suasana yang mendukung kegiatan belajar serta kolaborasi.

Sampel dan prosedur pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling, dengan sampel sebanyak 75 mahasiswa dari berbagai fakultas di Universitas Pendidikan Nasional. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Pendidikan Nasional yang telah menggunakan layanan Perpustakaan Undiknas setidaknya satu kali dalam satu semester terakhir. Survei dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan luring selama satu minggu (4 Desember 2024-11 Desember 2024). Kuesioner terdiri dari 12 pertanyaan yang mencakup tiga indikator utama: minimum, ideal, dan persepsi. Skala penilaian yang digunakan adalah skala Likert 1-9, yang merupakan instrumen yang banyak digunakan dalam penelitian untuk mengukur sikap, opini, dan persepsi responden terhadap berbagai pernyataan (Fink, 2017; Reio & Shuck, 2015; Sugiyono, 2016)

HASIL PENELITIAN

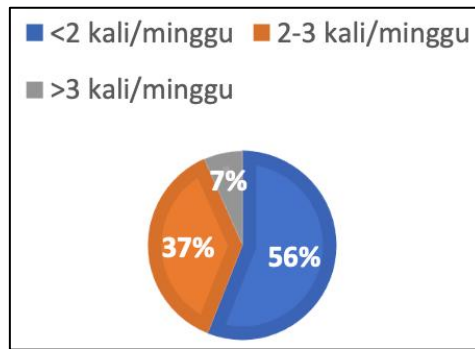
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden sebanyak 75 mahasiswa dari berbagai fakultas di Universitas Pendidikan Nasional berdasarkan jenis kelamin terdiri atas 57% perempuan dan 43% laki-laki.

Tabel 1. Komposisi Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Persentase Responden
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	39%
Fakultas Hukum	23%
Fakultas Ilmu Kesehatan	13%
Fakultas Teknik dan Informatika	12%
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora	9%
Fakultas Pariwisata	4%

Berdasarkan fakultas, mayoritas responden berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis (39%), diikuti oleh Fakultas Hukum (23%), Fakultas Ilmu Kesehatan (13%), Fakultas Teknik dan Informatika (12%), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (9%), serta Fakultas Pariwisata (4%).



Gambar 1. Intensitas kunjungan

Berdasarkan survei dapat dilihat dari gambar 1 bahwa frekuensi intensitas terbanyak ada pada intensitas <2 kali/minggu dalam mengunjungi perpustakaan sebesar 56%, kemudian dilanjutkan dengan 2-3kali/minggu sebanyak 37%, dan >3kali/minggu sebanyak 7%.

2. Perhitungan LibQUAL+

Libqual+ merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dari fasilitas dan layanan yang dimiliki oleh suatu perpustakaan. Hasil dari survei terkait pelayanan serta fasilitas yang dimiliki perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional yang telah dihitung menggunakan metode Libqual+ berdasarkan dimensi-dimensi yang dimiliki. Melalui perhitungan tersebut menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 2. Perhitungan dimensi *Affect of Service*

No	Dimensi	Pertanyaan	Mean			AG	SG
			Minimum	Ideal	Persepsi		
1	Affect of Service	Staf bersifat ramah dan sopan	6,4	7,0	7,1	0,7	0,1
2		Staf memiliki pengetahuan dan kompetensi	6,6	7,0	7,2	0,7	0,2
3		Staf memberikan bantuan dengan cepat dan tepat	6,4	6,9	7,2	0,8	0,3
4		Staf perpustakaan mudah di hubungi	6,6	7,1	7,1	0,5	0,0
		Mean	6,5	7,0	7,1	0,7	0,14

Hasil analisis pada dimensi *Affect of Service* menunjukkan bahwa rata-rata nilai persepsi pengguna adalah 7,1 yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 7. Nilai *Adequacy Gap (AG)* sebesar 0,7 dan *Superiority Gap (SG)* sebesar 0,14 menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan sudah sangat memadai dan memenuhi harapan para pengguna.

Tabel 3. Perhitungan dimensi *Information Control*

No	Dimensi	Pertanyaan	Mean			AG	SG
			Minimum	Ideal	Persepsi		
1	Information Control	Menyediakan koleksi digital yang memadai	6,5	6,9	7,0	0,5	0,1
2		Kemudahan menemukan buku atau artikel	6,7	7,1	7,2	0,5	0,1
3		Sistem pencarian katalog online perpustakaan mudah digunakan	6,6	7,0	7,3	0,7	0,3
4		Akses digital tersedia kapan saja dan di mana saja	6,6	7,0	7,2	0,6	0,1
		Mean	6,6	7,0	7,2	0,6	0,15

Pada dimensi *Information Control*, rata-rata nilai persepsi pengguna tercatat sebesar 7,2, yang juga lebih tinggi dibandingkan nilai ideal sebesar 7. Nilai AG sebesar 0,6 dan SG sebesar 0,15 menunjukkan bahwa pengelolaan informasi di Perpustakaan Undiknas sudah efektif dan memadai.

Tabel 4. Perhitungan dimensi *Library as Place*

No	Dimensi	Pertanyaan	Mean			AG	SG
			Minimum	Ideal	Persepsi		
1	Library as Place	Menyediakan ruang belajar yang tenang dan nyaman	7,2	7,7	7,9	0,7	0,2
2		Fasilitas perpustakaan yang memadai	7,2	7,6	8,1	0,9	0,5
3		Perpustakaan mendukung kolaborasi dan diskusi	7,0	7,3	7,7	0,7	0,4
4		Ruang perpustakaan, bersih, terawat, dan tertata dengan baik	7,1	7,4	8,1	1,0	0,7
		Mean	7,1	7,5	7,9	0,8	0,44

Dimensi ini mencatat nilai rata-rata persepsi tertinggi, yaitu 7,9 yang melampaui nilai ideal sebesar 7,5. Nilai *Adequacy Gap* (AG) sebesar 0,8 dan *Superiority Gap* (SG) sebesar 0,44 menunjukkan bahwa fasilitas dan tata ruang perpustakaan sangat memuaskan bagi pengguna.

Tabel 5. Perhitungan keseluruhan dimensi

No	Dimensi	Mean			AG	SG
		Minimum	Ideal	Persepsi		
1	Affect of Service	6,5	7,0	7,1	0,7	0,14
2	Information Control	6,6	7,0	7,2	0,6	0,15

3	Library as Place	7,1	7,5	7,9	0,8	0,44
	Mean	6,7	7,2	7,4	0,7	0,24

Berdasarkan Tabel 5, rata-rata nilai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional pada ketiga dimensi utama (*Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*) adalah 7,4, yang melampaui nilai ideal sebesar 7,2 dan nilai minimum sebesar 6,7. Secara keseluruhan, hasil perhitungan menunjukkan bahwa ketiga dimensi LibQUAL+ memiliki nilai persepsi pengguna yang berada di atas nilai ideal dan nilai minimum, dengan dimensi *Library as Place* mencatat nilai persepsi tertinggi.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) dengan menggunakan metode LibQUAL+. Pendekatan ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna, melalui tiga dimensi utama: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Temuan penelitian ini memberikan wawasan yang penting untuk mengidentifikasi kekuatan layanan, sekaligus menunjukkan area yang perlu ditingkatkan agar perpustakaan tetap relevan dengan kebutuhan civitas akademika di era digital.

1. *Affect of Service*

Temuan pada dimensi *Affect of Service* menunjukkan bahwa interaksi antara pengguna dan pustakawan telah mampu memenuhi harapan dasar pemustaka dan membentuk persepsi positif terhadap layanan perpustakaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peran pustakawan masih menjadi elemen penting dalam pengalaman layanan, meskipun akses informasi semakin didominasi oleh sistem digital. Interaksi langsung yang bersifat ramah dan membantu berkontribusi pada rasa nyaman pengguna saat memanfaatkan layanan perpustakaan. Namun demikian, capaian pada dimensi ini belum sepenuhnya menjadikan layanan pustakawan sebagai keunggulan strategis perpustakaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi yang dirasakan pengguna cenderung bersifat fungsional, yakni memenuhi kebutuhan dasar layanan, tetapi belum secara optimal menciptakan pengalaman layanan yang membedakan perpustakaan dari institusi sejenis. Kualitas interaksi pustakawan berperan

signifikan dalam membentuk persepsi pengguna, namun memerlukan penguatan kompetensi layanan agar mampu memberikan nilai tambah yang lebih tinggi dan berkelanjutan (Dawilis, 2022; Oakleaf, 2017). Implikasinya, pengembangan sumber daya manusia pustakawan perlu diarahkan pada peningkatan kompetensi layanan berbasis pengguna, tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan komunikasi, empati, dan pemahaman terhadap kebutuhan informasi yang semakin beragam. Selain itu, profesionalisme pustakawan, termasuk penampilan dan etika berpakaian, juga berperan dalam membangun kepercayaan dan kesan positif di mata pemustaka, sebagaimana dikemukakan oleh Hidayatullah *et al.* (2020). Dengan penguatan aspek-aspek tersebut, dimensi *Affect of Service* berpotensi berkembang menjadi keunggulan kompetitif yang mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

2. Information Control

Dimensi *Information Control* menunjukkan bahwa sistem pengelolaan dan akses informasi di Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna, terutama dalam hal ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi. Persepsi positif ini mengindikasikan bahwa upaya pengembangan layanan digital dan sistem pencarian informasi telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan ekspektasi pengguna. Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Nurvia (2016) yang menekankan bahwa akses informasi yang cepat dan mudah merupakan faktor kunci dalam kualitas layanan perpustakaan di era digital.

Meskipun demikian, capaian positif pada dimensi ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa pengelolaan informasi telah berada pada kondisi yang sepenuhnya optimal. Perkembangan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks menuntut perpustakaan untuk tidak hanya menyediakan akses informasi, tetapi juga meningkatkan kemudahan temu kembali, integrasi berbagai sumber digital, serta penguatan literasi informasi pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dipahami sebagai indikator bahwa layanan Information Control telah berada pada jalur yang tepat, namun masih memiliki ruang pengembangan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

3. *Library as Place*

Dimensi *Library as Place* menegaskan peran perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi sebagai ruang belajar yang mendukung aktivitas akademik, kolaborasi, dan interaksi intelektual. Persepsi positif pengguna terhadap aspek fisik perpustakaan menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang nyaman, tertata, dan fungsional masih menjadi kebutuhan utama di tengah perkembangan layanan digital. Kondisi ini mencerminkan pergeseran peran perpustakaan menuju konsep *learning commons*, yaitu perpustakaan sebagai ruang terbuka yang memfasilitasi pembelajaran kolaboratif, diskusi, serta akses teknologi dalam satu ekosistem pembelajaran terpadu (Brown & Malenfant, 2016; Bryant *et al.*, 2019).

Dalam konteks tren global, perpustakaan perguruan tinggi semakin diarahkan untuk menyediakan ruang yang fleksibel, inklusif, dan adaptif terhadap beragam gaya belajar pengguna. Ruang baca yang tenang, area diskusi kelompok, serta fasilitas pendukung pembelajaran menjadi elemen penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu mempertahankan dan mengembangkan fungsi fisik perpustakaan sebagai *learning commons* dengan memperhatikan keseimbangan antara ruang belajar individual dan kolaboratif. Selain itu, tren pengembangan perpustakaan akademik juga menekankan aspek kenyamanan dan kesejahteraan pengguna melalui penyediaan ruang fisik yang adaptif dan berorientasi pada pengalaman belajar, termasuk fasilitas relaksasi sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan (Hidayatullah *et al.*, 2022). Penguatan aspek *Library as Place* dengan pendekatan tersebut tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat peran strategis perpustakaan sebagai pusat pembelajaran dan interaksi akademik yang adaptif terhadap dinamika pendidikan tinggi di era global (Freeman *et al.*, 2019; Harrison & Hutton, 2020; Oblinger, 2018).

4. Analisis Perbandingan Antar Dimensi

Perbandingan ketiga dimensi LibQUAL+ menunjukkan bahwa aspek fisik perpustakaan (*Library as Place*) merupakan kekuatan utama Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional, tercermin dari tingginya apresiasi pengguna

terhadap kenyamanan dan fungsi ruang perpustakaan. Sementara itu, dimensi *Affect of Service* dan *Information Control* meskipun telah memenuhi harapan dasar pengguna, masih menunjukkan ruang untuk penguatan agar dapat memberikan nilai tambah yang lebih signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan layanan perpustakaan tidak dapat bertumpu pada keunggulan fasilitas fisik semata, tetapi perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta optimalisasi sistem pengelolaan informasi. Dengan pendekatan yang seimbang antara penguatan infrastruktur dan kualitas layanan berbasis pengguna, perpustakaan berpotensi meningkatkan daya saing serta relevansinya dalam mendukung aktivitas akademik secara berkelanjutan.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional menggunakan metode LibQUAL+ yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan perpustakaan telah memenuhi dan melampaui ekspektasi pengguna. Namun, analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa dimensi *Library as Place* merupakan aspek yang paling dominan dan menjadi kekuatan utama perpustakaan, ditunjukkan oleh tingginya apresiasi pengguna terhadap kenyamanan ruang, kelengkapan fasilitas, dan tata lingkungan belajar yang mendukung aktivitas akademik. Sementara itu, dimensi *Information Control* dan *Affect of Service* meskipun berada pada kategori memadai, masih memerlukan penguatan berkelanjutan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa pengembangan layanan perpustakaan di era digital perlu diarahkan secara seimbang antara optimalisasi ruang fisik sebagai *learning commons* dan peningkatan kapasitas layanan berbasis sumber daya manusia serta sistem informasi.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan, perpustakaan diharapkan dapat:

1. **Meningkatkan Ketersediaan Koleksi Digital:** Menambah variasi dan memastikan relevansi koleksi digital untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang beragam.

2. **Optimalisasi Sistem Pencarian Informasi:** Mengembangkan teknologi katalog *online* yang lebih *user-friendly* dan efisien guna mempermudah akses terhadap sumber informasi.
3. **Pemeliharaan Fasilitas Fisik:** Memastikan ruang perpustakaan tetap nyaman, bersih, dan mendukung berbagai aktivitas pengguna, seperti belajar individu maupun diskusi kelompok.

DAFTAR RUJUKAN

- Applegate, R. (2019). The Library Is for Studying: Student Preferences for Study Space. *Journal of Academic Librarianship*, 45(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2018.10.004>
- Brown, M., & Malenfant, K. J. (2016). *Academic Library Contributions to Student Success: Documented Practices from the Field*. Association of College and Research Libraries.
- Bryant, J., Matthews, G., & Walton, G. (2019). Academic libraries and learning spaces: A case study of student engagement. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(3), 263–278. <https://doi.org/10.1177/0961000617751616>
- Chowdhury, G. (2016). Sustainability of digital libraries: A developing country perspective. *International Journal of Digital Library Systems*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.4018/IJDLS.2016010101>
- Dawilis, Y. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+ di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 4(2), 70–81.
- Devi, G. R., & Bhatt, D. (2024). Service Quality- The Secret Ingredient to Elevate Library User Satisfaction. *Journal of Indian Library Association*, 60(04), 606–615.
- Fink, A. (2017). *How to conduct surveys: A step-by-step guide*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781483388524>
- Freeman, S., Eddy, S. L., McDonough, M., Smith, M. K., Okoroafor, N., Jordt, H., & Wenderoth, M. P. (2019). Active learning increases student performance in science, engineering, and mathematics. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 116(17), 8410–8415. <https://doi.org/10.1073/pnas.1319030111>
- Harrison, A., & Hutton, L. (2020). *Design for the Changing Educational Landscape: Space, Place and the Future of Learning*. Routledge.
- Hernon, P., & Dugan, R. E. (2016). *Evaluating Library Services: A Guide to the LibQUAL+™ Survey and Beyond*. Libraries Unlimited.
- Hidayatullah, F., Putra, K. A. D., & Rahman, R. A. (2020). Etika Berpakaian Pemustaka: Representasi Lifestyle Pengguna dan Cara Berpikir Kritis Pustakawan di

- Perpustakaan Menggunakan Ideological State Apparatus. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 113. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i2.1573>
- Hidayatullah, F., Zainuddin, Z., & Putra, K. (2022). Napping Areas and Nap Pods in Academic Library. *Record and Library Journal*, 8(2), 228–238. <https://doi.org/10.20473/rlj.v8-i2.2022.228-238>
- Nurvia, E. (2016). Pengukuran kualitas layanan digital library (Studi kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau). *Jurnal Rekayasa Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 36–37.
- Oakleaf, M. (2017). The Problems and Potential of the ACRL Framework for Information Literacy for Higher Education. *Journal of Academic Librarianship*, 43(2), 133–141. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001>
- Oblinger, D. G. (2018). *Learning Spaces: An EDUCAUSE Perspective*. EDUCAUSE.
- Putra, K. A. D. (2022). The Process of Adjusting the Library Services in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Record and Library Journal*, 8(2), 259–270. <https://doi.org/10.20473/rlj.v8-i2.2022.259-270>
- Putra, K. A. D., & Hidayatullah, F. (2020). Literasi Privasi Sebagai Upaya Mencegah Pelanggaran di Era Masyarakat Jaringan. *Jurnal Signal*, 8(2), 195–202.
- Reio, T. G., & Shuck, B. (2015). An examination of the validity and reliability of Likert-type scales used in the workplace. *Human Resource Development Quarterly*, 26(3), 295–324. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21217>
- Solano, H., Inawati, I., & Hamdan, A. (2025). E-Rating Berbasis Website Sebagai Media Evaluasi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Sekolah Di Kota Malang. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 224–236. doi:<http://dx.doi.org/10.17977/um008v9i12025p228-240>
- Stewart, C. (2020). Academic Libraries and Student Success: The Importance of Space. *College & Research Libraries*, 81(4), 622–638. <https://doi.org/10.5860/crl.81.4.622>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.