Volume 5 Nomor 1 (Juni 2026) **E-ISSN: 2962-6145**
https://jurnal-inais.id/index.php/EMRR

EMRR
EDUCATIONAL MANAGEMENT REVIEWS AND RESEARCH

EVALUASI MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR BERBASIS DIMENSI SERVQUAL UNTUK PENGEMBANGAN LAYANAN BERORIENTASI PENGGUNA

EVALUATION OF LIBRARY SERVICE QUALITY AT INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR BASED ON SERVQUAL DIMENSIONS FOR USER-ORIENTED SERVICE DEVELOPMENT

Muhamad Alwi Muwaffiq[1]*, Ima Rahmawati[1], Muhamad Robie Awaludin[1]
[1]Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Sahid, Indonesia
alwialalam@gmail.com *

ABSTRACT

The digital transformation of academic libraries requires continuous improvement in service quality to address evolving user needs. This study aimed to evaluate the service quality of the Library of Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor based on the five SERVQUAL dimensions as a foundation for user-oriented service development. A descriptive qualitative approach with an evaluative design was employed. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving ten purposively selected active library users and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The findings indicate that the reliability, responsiveness, and assurance dimensions have met users' expectations through consistent, responsive, and professional services. However, the tangibles and empathy dimensions require further improvement, particularly regarding facilities, digital collections, information technology infrastructure, and service flexibility. The study demonstrates that SERVQUAL-based evaluation can serve as a managerial instrument for determining priorities in systematic, measurable, and user-oriented library service improvement.

Keywords: *service quality evaluation; SERVQUAL; academic library; service development; library users.*

ABSTRAK

Transformasi perpustakaan perguruan tinggi pada era digital menuntut peningkatan mutu layanan yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi mutu layanan Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sebagai dasar pengembangan layanan berorientasi pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain evaluatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap sepuluh pemustaka aktif yang dipilih secara purposive, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan assurance telah memenuhi harapan pengguna melalui pelayanan yang konsisten, responsif, dan profesional. Sementara itu, dimensi tangibles dan empathy masih memerlukan penguatan,

terutama pada aspek fasilitas, koleksi digital, infrastruktur teknologi informasi, dan fleksibilitas layanan. Penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi berbasis SERVQUAL dapat menjadi instrumen manajerial dalam menetapkan prioritas peningkatan mutu layanan perpustakaan secara sistematis, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : evaluasi mutu layanan; SERVQUAL; perpustakaan perguruan tinggi; pengembangan layanan; pemustaka.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan tidak lagi dipandang hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi telah berkembang menjadi pusat sumber belajar (*learning resource center*) yang menyediakan layanan informasi, akses terhadap sumber ilmiah digital, serta ruang kolaboratif yang mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Transformasi tersebut menuntut perpustakaan untuk mampu menyediakan layanan yang berkualitas, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna sehingga mampu memberikan nilai tambah bagi penyelenggaraan pendidikan tinggi (IFLA, 2023; ACRL, 2022).

Dalam era persaingan pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu indikator penting dalam mendukung tata kelola perguruan tinggi yang bermutu. Layanan perpustakaan tidak hanya diukur dari kelengkapan koleksi, tetapi juga dari kemampuan institusi menyediakan pelayanan yang cepat, akurat, mudah diakses, nyaman, dan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Lovelock dan Wirtz (2021) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan organisasi dalam menciptakan nilai melalui interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan serta loyalitas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap mutu layanan menjadi bagian penting dalam proses peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Konsep evaluasi mutu layanan berfungsi untuk menilai tingkat kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan layanan yang diterima pengguna. Menurut Stufflebeam dan Zhang (2017), evaluasi merupakan proses sistematis dalam memperoleh, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan program. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, evaluasi mutu layanan menjadi instrumen strategis untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang pengembangan, serta kebutuhan pengguna sehingga kebijakan peningkatan layanan dapat disusun secara lebih tepat sasaran. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berorientasi pada pengukuran tingkat kepuasan, tetapi juga menghasilkan rekomendasi yang mendukung peningkatan mutu layanan.

Model yang paling banyak digunakan dalam mengevaluasi kualitas layanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas, koleksi, teknologi, dan lingkungan fisik perpustakaan. *Reliability* menunjukkan kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai prosedur. *Responsiveness*

menggambarkan kesediaan pustakawan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. *Assurance* berkaitan dengan kompetensi, profesionalisme, dan kemampuan pustakawan membangun kepercayaan pengguna, sedangkan *empathy* menunjukkan perhatian personal terhadap kebutuhan setiap pemustaka. Menurut Tjiptono (2022), kelima dimensi tersebut merupakan indikator yang saling melengkapi dalam mengevaluasi mutu layanan organisasi jasa, termasuk perpustakaan perguruan tinggi.

Perkembangan perpustakaan digital juga telah mengubah ekspektasi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Mahasiswa dan dosen tidak lagi hanya membutuhkan koleksi cetak, tetapi juga akses terhadap jurnal elektronik, repositori institusi, layanan referensi digital, jaringan internet yang stabil, ruang belajar kolaboratif, serta pendampingan dalam penelusuran informasi ilmiah. Cox dan Corrall (2022) menyatakan bahwa keberhasilan transformasi perpustakaan pada era digital sangat ditentukan oleh kemampuan perpustakaan dalam mengintegrasikan teknologi informasi dengan layanan yang berorientasi pada pengguna (*user-centered services*). Oleh karena itu, evaluasi mutu layanan tidak hanya berfokus pada aspek fisik, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan pengguna.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan dan loyalitas pemustaka. Nitecki dan Hernon (2021) menjelaskan bahwa keberhasilan layanan perpustakaan ditentukan oleh keseimbangan antara kualitas fasilitas, kompetensi pustakawan, dan efektivitas interaksi layanan. Penelitian Prastyabudi dan Latifah (2024) menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan pada beberapa dimensi SERVQUAL sehingga diperlukan strategi peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan. Sementara itu, Winanti dan Herawati (2024) menemukan bahwa profesionalisme pustakawan, kemudahan akses informasi, dan kualitas fasilitas menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna perpustakaan.

Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor merupakan salah satu unit penunjang akademik yang menyediakan layanan sirkulasi, referensi, ruang baca, serta koleksi cetak dan digital untuk mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi. Berbagai upaya peningkatan layanan telah dilakukan, namun evaluasi mutu layanan yang dilakukan secara komprehensif berdasarkan lima dimensi SERVQUAL masih relatif terbatas. Evaluasi yang ada lebih banyak berorientasi pada aspek administratif dan belum menghasilkan rekomendasi strategis sebagai dasar pengembangan layanan perpustakaan yang berorientasi pada pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penelitian yang mampu mengevaluasi mutu layanan secara lebih mendalam berdasarkan pengalaman pengguna.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, *research gap* penelitian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi mutu layanan perpustakaan berbasis SERVQUAL sebagai dasar penyusunan strategi pengembangan layanan. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna, sehingga belum mampu mengidentifikasi penyebab munculnya kekuatan dan kelemahan pada setiap dimensi kualitas layanan. *Novelty* penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan evaluatif berbasis SERVQUAL melalui metode kualitatif untuk menghasilkan rekomendasi strategis dalam

pengembangan layanan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, khususnya pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu layanan Perpustakaan Institut Agama Islam Sahid Bogor berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta merumuskan rekomendasi pengembangan layanan yang berorientasi pada pengguna. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen mutu layanan perpustakaan serta menjadi masukan praktis bagi pengelola perpustakaan dalam merancang kebijakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain penelitian evaluatif untuk mengevaluasi mutu layanan Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.* Pendekatan evaluatif dipilih karena mampu memberikan gambaran mengenai kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sebagai dasar pengembangan layanan perpustakaan (Stufflebeam & Zhang, 2017). Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan IAI Sahid Bogor pada bulan Juni 2025 dengan melibatkan sepuluh informan yang terdiri atas pemustaka aktif dari berbagai program studi. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengguna yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan secara rutin dan memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan berbagai jenis layanan perpustakaan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai mutu layanan perpustakaan berdasarkan pengalaman pengguna (Creswell & Poth, 2018; Sugiyono, 2023).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang meliputi kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*). Hasil wawancara dan observasi dianalisis dengan mengelompokkan temuan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, kemudian diinterpretasikan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta rekomendasi pengembangan mutu layanan perpustakaan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking* dengan mengonfirmasi hasil interpretasi kepada informan agar data yang diperoleh memiliki kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas yang tinggi (Lincoln & Guba, 1985; Creswell & Poth, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Gambaran Umum Hasil Evaluasi

Evaluasi mutu layanan Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Evaluasi ini bertujuan mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi harapan pengguna sekaligus menemukan area yang memerlukan perbaikan untuk mendukung pengembangan layanan perpustakaan yang berorientasi pada pengguna. Berdasarkan hasil

observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, secara umum mutu layanan perpustakaan telah berjalan dengan baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, terutama pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan empati (*empathy*). Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi pustakawan, tetapi juga oleh kesiapan fasilitas, teknologi, dan kemampuan institusi dalam memahami kebutuhan pemustaka (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2022).

Tabel 1. Ringkasan Hasil Evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan

Dimensi SERVQUAL	Temuan Evaluasi	Status
Tangibles	Fasilitas cukup baik, namun ruang baca, pencahayaan, dan jaringan internet masih perlu ditingkatkan	Perlu Peningkatan
Reliability	Layanan sirkulasi dan pencarian koleksi berjalan sesuai prosedur	Baik
Responsiveness	Pustakawan cepat memberikan bantuan kepada pengguna	Sangat Baik
Assurance	Pustakawan profesional dan memberikan rasa percaya kepada pengguna	Sangat Baik
Empathy	Pelayanan ramah, namun jam layanan dan layanan individual masih terbatas	Cukup Baik

Sumber: Hasil analisis peneliti (2025)

2. Evaluasi Dimensi *Tangibles*

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dimensi ***tangibles*** merupakan aspek yang paling memerlukan perhatian. Informan menilai ruang perpustakaan cukup nyaman, namun pencahayaan di ruang baca, kestabilan jaringan internet, jumlah komputer, dan pembaruan koleksi masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, sebagian informan mengharapkan tersedianya ruang diskusi kelompok, *charging station*, serta akses yang lebih luas terhadap koleksi digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik masih menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi mutu layanan perpustakaan. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa dimensi *tangibles* merupakan representasi nyata kualitas layanan yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian Cox dan Corrall (2022) juga menunjukkan bahwa modernisasi fasilitas fisik dan digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing perpustakaan perguruan tinggi pada era transformasi digital.

3. Evaluasi Dimensi *Reliability*

Pada dimensi *reliability*, sebagian besar informan menyatakan bahwa proses peminjaman, pengembalian buku, serta pelayanan informasi telah berjalan sesuai prosedur. Sistem layanan dinilai cukup konsisten sehingga pengguna merasa mudah memperoleh layanan yang dibutuhkan. Namun demikian, beberapa informan masih mengalami kesulitan ketika menggunakan katalog daring (OPAC) karena hasil pencarian belum sepenuhnya akurat.

Menurut Tjiptono (2022), *reliability* menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan dasar telah berjalan baik, meskipun masih diperlukan optimalisasi teknologi informasi dan pembaruan koleksi agar kualitas layanan semakin meningkat.

4. Evaluasi Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* memperoleh penilaian paling tinggi. Hampir seluruh informan menyatakan bahwa pustakawan memberikan pelayanan secara cepat, ramah, dan responsif terhadap berbagai pertanyaan maupun kesulitan yang dihadapi pengguna.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi kekuatan utama Perpustakaan IAI Sahid Bogor. Hasil ini sejalan dengan penelitian Winanti dan Herawati (2024) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan.

5. Evaluasi Dimensi *Assurance*

Pada dimensi *assurance,* informan menilai bahwa pustakawan memiliki kompetensi, kesopanan, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan sehingga mampu membangun rasa percaya pengguna. Meskipun demikian, beberapa informan mengharapkan peningkatan kompetensi pustakawan dalam pendampingan penelusuran jurnal internasional, penggunaan aplikasi manajemen referensi, dan literasi informasi digital.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa profesionalisme pustakawan perlu terus dikembangkan seiring berkembangnya kebutuhan informasi akademik. Menurut ACRL (2022), kompetensi pustakawan dalam literasi informasi merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas.

6. Evaluasi Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pustakawan telah memberikan perhatian yang baik kepada pengguna. Namun demikian, sebagian informan mengharapkan adanya jam layanan yang lebih fleksibel, terutama pada masa ujian dan penyusunan tugas akhir. Selain itu, layanan konsultasi akademik dan pendampingan penelusuran informasi juga diharapkan dapat dilakukan secara lebih personal.

Hasil ini menunjukkan bahwa orientasi layanan berbasis pengguna masih perlu diperkuat melalui penyediaan layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pemustaka. Lovelock dan Wirtz (2021) menjelaskan bahwa organisasi jasa yang mampu memahami kebutuhan individu pengguna akan menghasilkan tingkat kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa mutu layanan Perpustakaan Institut Agama Islam Sahid Bogor berada pada kategori baik, terutama pada dimensi *responsiveness, assurance,* dan *reliability.* Ketiga dimensi tersebut menjadi kekuatan utama karena menunjukkan profesionalisme pustakawan, kecepatan pelayanan, serta konsistensi pelaksanaan prosedur layanan. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi memenuhi harapan pengguna melalui kombinasi aspek fisik, kompetensi petugas, dan kualitas interaksi layanan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2022).

Di sisi lain, dimensi *tangibles* dan *empathy* masih memerlukan perhatian sebagai prioritas pengembangan. Modernisasi fasilitas perpustakaan, penguatan layanan digital, peningkatan kompetensi pustakawan dalam literasi informasi, serta penyediaan layanan yang lebih fleksibel menjadi strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai kondisi layanan yang ada,

tetapi juga menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan perpustakaan yang berorientasi pada pengguna.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi mutu layanan Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor berdasarkan lima dimensi SERVQUAL mampu mengidentifikasi tingkat pencapaian kualitas layanan sekaligus memetakan aspek-aspek yang memerlukan penguatan. Hasil evaluasi memperlihatkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* telah menjadi kekuatan utama dalam penyelenggaraan layanan melalui konsistensi prosedur, ketepatan respons pustakawan, serta profesionalisme pelayanan. Sebaliknya, dimensi *tangibles* dan *empathy* masih menunjukkan ruang perbaikan, terutama berkaitan dengan modernisasi fasilitas perpustakaan, penguatan koleksi dan layanan digital, peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi informasi, serta penyediaan layanan yang lebih adaptif terhadap karakteristik dan kebutuhan pengguna. Temuan tersebut menegaskan bahwa peningkatan mutu layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka, tetapi juga oleh kemampuan institusi mengintegrasikan pengelolaan sumber daya, teknologi, dan orientasi layanan ke dalam sistem penjaminan mutu yang berkelanjutan.

Implikasi penelitian ini menempatkan evaluasi berbasis SERVQUAL sebagai instrumen manajerial yang dapat digunakan dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil evaluasi, pengelola perpustakaan perlu menetapkan prioritas pengembangan melalui penyempurnaan sarana dan prasarana, perluasan akses terhadap sumber informasi digital, peningkatan kompetensi pustakawan pada bidang literasi informasi dan layanan digital, serta penerapan evaluasi mutu secara periodik dengan indikator kinerja yang terukur. Dari sisi akademik, penelitian ini memperluas penerapan pendekatan evaluatif SERVQUAL pada konteks Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) melalui perspektif kualitatif yang tidak hanya mengidentifikasi kualitas layanan, tetapi juga menghasilkan rekomendasi strategis untuk mendukung pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan perpustakaan. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model evaluasi yang lebih komprehensif dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan mengintegrasikan pendekatan *mixed methods* sehingga dihasilkan model peningkatan mutu layanan perpustakaan yang lebih adaptif, terukur, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Association of College and Research Libraries. (2022). Standards for Libraries in Higher Education. American Library Association.

Cox, A. M., & Corrall, S. (2022). Evolving academic library services in the digital age. The Journal of Academic Librarianship, 48(5), 102579. https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102579

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.). SAGE Publications.

International Federation of Library Associations and Institutions. (2023). IFLA Trend Report 2023 Update. https://repository.ifla.org/

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic Inquiry. SAGE Publications.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). Services Marketing: People, Technology, Strategy (9th ed.). Pearson.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.

Nitecki, D. A., & Hernon, P. (2021). Measuring service quality at academic libraries: A review of SERVQUAL applications. Library Management, 42(6–7), 421–437.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Prastyabudi, W. A., & Latifah, S. A. (2024). Measuring library service excellence: Integrating SERVQUAL with accreditation standards. Journal of Advances in Information and Industrial Technology, 6(2), 131–142. https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561

Stufflebeam, D. L., & Zhang, G. (2017). The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability. Guilford Press.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Alfabeta.

Tjiptono, F. (2022). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Andi.

Winanti, I., & Herawati, A. (2024). Determinants of user satisfaction with service quality as mediator at the National Library of Indonesia. Library Philosophy and Practice.