

## **Pengaruh *Affect of Service, Information Control, Library as Place,* dan *Library Image* terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Perpustakaan Nasional dengan Kepuasan sebagai Pemediasi**

**Novi Prasetyo Utami<sup>1</sup>, Darmanto<sup>2</sup>, Ari Warokka<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Magister Universitas Terbuka, Pondok Cabe, Tangerang Selatan

<sup>2</sup>Universitas Terbuka, Pondok Cabe, Tangerang Selatan

<sup>3</sup>Universitas Negeri Jakarta, Rawamangun, Jakarta Timur, DKI Jakarta

Corresponding author\*: [noviprasetyou@gmail.com](mailto:noviprasetyou@gmail.com)

### **Abstract**

Measuring service quality and public satisfaction is important to support the sustainability of an organization. Excellent service will foster user satisfaction and loyalty. The measuring of service quality in the library uses LibQual method which consists of affect of service variable, information control variable, and library as place variable. In this study, the researcher added one more variable, namely library image. This study was conducted to determine the effect of the four variables on the satisfaction and loyalty of users of the National Library services. The research method used is quantitative causality. Testing the causal relationship between affect of service, information control, library as place, library image, satisfaction, and loyalty factors using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) approach. From the results of the direct hypothesis testing, it can be seen that the affect of service and library image factors have an effect on satisfaction, while information control and library as place do not affect satisfaction. Likewise, the satisfaction variable has an effect on loyalty. From the indirect hypothesis testing (mediation), it was found that satisfaction can mediate the affect of service and library image factors on user loyalty, while satisfaction cannot mediate the information control and library as place factors on satisfaction. The results of the study are expected to provide an empirical basis in the development of LibQual theory and a managerial basis for public services at the National Library.

**Keywords:** Quality of Public Services; Library Services; Integrated Library Service; LibQual; National Library

### **Abstrak**

Pengukuran kualitas layanan dan kepuasan masyarakat penting untuk menunjang keberlangsungan sebuah organisasi. Kualitas pelayanan prima akan menumbuhkan kepuasan serta loyalitas pengguna layanan. Pengukuran kualitas layanan di perpustakaan menggunakan metode LibQual yang terdiri dari variabel affect of service, information control, library as place. Dalam penelitian ini, peneliti menambahkan satu variabel lagi yaitu library image. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari keempat variabel tersebut terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan Perpustakaan Nasional. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif kausalitas. Pengujian hubungan kausalitas antara faktor affect of service, information control, library as place, library image, kepuasan, dan loyalitas menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Dari hasil uji hipotesis langsung, dapat diketahui bahwa faktor affect of service dan library image berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan information control dan library as place tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Begitu juga dengan variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Dari uji

hipotesis tidak langsung (mediasi) didapatkan hasil bahwa kepuasan dapat memediasi faktor *affect of service* dan *library image* terhadap loyalitas pengguna layanan, sedangkan kepuasan tidak dapat memediasi faktor *information control* dan *library as place* terhadap kepuasan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan landasan empiris dalam pengembangan teori LibQual dan landasan manajerial pelayanan publik di Perpustakaan Nasional.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan Publik; Layanan Perpustakaan; *Integrated Library Service*; LibQual; Perpustakaan Nasional

## A. Pendahuluan

Transformasi digital merupakan perubahan teknologi digital secara menyeluruh untuk memperbaiki sistem yang ada ataupun membuat terobosan baru dalam menjalankan organisasi (Libert et al., 2016). Pilar utama dalam transformasi digital yaitu orang, produk, dan proses (*people, products, process*) (Bosworth, 2018). Sejalan dengan Perry (2022) yang menjelaskan bahwa transformasi digital adalah proses menggabungkan teknologi berbasis komputer ke dalam produk, proses, dan strategi organisasi. Transformasi digital telah banyak digunakan di sektor publik dan privat untuk modernisasi dan meningkatkan layanan publik, menyederhanakan operasi internal, serta meningkatkan tata kelola secara keseluruhan (McKinsey, 2023). Sehingga dengan adanya transformasi digital, pelayanan publik akan berjalan dengan efektif, efisien dan merata ke seluruh lapisan masyarakat (Meier et al., 2022).

Beberapa negara berkembang telah mengimplementasikan transformasi digital baik dalam bentuk transformasi proses bisnis (*business process transformation*), model bisnis (*business model transformation*), domain (*domain transformation*), budaya (*cultural transformation*), ataupun transformasi awan (*cloud transformation*) (Perry, 2022). Australia, Denmark, Taiwan, Republik Korea terbukti berhasil dan menjadi pelopor transformasi digital (Nielsen, 2017; Katz, 2017; Arianto, 2021; Makarychev & Wishnick, 2022; Novianto, 2023). Manfaat yang dirasakan dengan adanya transformasi digital antara lain efisiensi, peningkatan pengguna layanan, meningkatkan daya saing, dan penurunan biaya operasional yang berdampak pada kenaikan pendapatan/keuntungan organisasi (Tiutiunyk et al., 2021; Lozić & Ćiković, 2021; Olczyk & Kuc-Czarnecka, 2022; Setyawan & Sishadiyati, 2023; Zhang, 2024).

Perpustakaan Nasional turut mengembangkan *Integrated Library Service* (ILS) sebagai salah satu bentuk transformasi digital di sektor layanan publik yang merupakan layanan perpustakaan yang terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Perpustakaan Nasional RI, 2022). *Integrated Library Service* juga merupakan inovasi dan implementasi dari *e-Government* di Perpustakaan Nasional. World Bank Group (2015) memberikan definisi *e-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dengan tujuan menyediakan layanan pemerintah yang lebih baik kepada masyarakat. Lestari et al. (2021) dan Rahmadany (2021) menyebutkan bahwa *e-Government* mampu mendekatkan masyarakat (melalui perangkat teknologi) tanpa dibatasi dimensi ruang dan waktu serta bermanfaat pada efisien anggaran, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Inovasi pelayanan publik akan meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Nasional serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Koeswara, 2023). Dari data kunjungan masyarakat ke Perpustakaan Nasional dari tahun 2020 s.d. 2023 mengalami peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa implementasi *Integrated Library Service* mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.

Tabel 1. Pemanfaatan Integrated Library Service Perpustakaan Nasional Tahun 2020 s.d. 2023

Layanan	Tahun			
	2020	2021	2022	2023
<i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC)	3.021.454	4.316.780	7.702.614	10.258.390
Indonesia OneSearch (IOS)	4.806.159	8.543.263	12.666.532	12.474.932
iPusnas	532.498	525.072	451.252	581.594
e-resources	497.917	444.023	438.552	517.099
Keanggotaan Online (K-OL)	208.484	281.552	292.971	368.278
Mesin Peminjaman Mandiri	2.241	28.460	58.607	57.201
Peminjaman Buku Online	198	1.949	4.163	5.994
<i>Smart Locker</i>	64	777	1.618	6.274
Anjungan Pengembalian Mandiri (APM)	8.316	41.203	96.780	100.221
Layanan Referensi Virtual melalui Chat ( <i>Live Chat</i> )	13.073	17.827	12.839	10.971
Diklat Online	1.498	1.023	1.784	2.085
Perpustakaan yang terakreditasi	850	2.865	3.205	3.072
ISBN	144.793	159.328	107.856	108.218

Sumber: Statistik Perpustakaan Nasional

Selain itu, indeks kepuasan masyarakat (IKM) Perpustakaan Nasional dari tahun 2021 s.d. 2023 juga mengalami peningkatan yang membuktikan bahwa masyarakat puas terhadap layanan Perpustakaan Nasional.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Perpustakaan Nasional Tahun 2021 s.d. 2023

Tahun	Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)	Kualitas Layanan
2021	3,62	Sangat Baik
2022	3,63	Sangat Baik
2023	3,638	Sangat Baik

Sumber: Kajian Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Nasional

Namun demikian jumlah pengaduan yang masuk melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) Perpustakaan Nasional dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami peningkatan.

Tabel 3. Jumlah Pengaduan yang Masuk melalui SP4N LAPOR! Tahun 2021 s.d. 2023

Tahun	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Status Pengaduan
2021	94	selesai
2022	241	selesai
2023	527	selesai

Sumber: SP4N LAPOR! Perpustakaan Nasional

Meskipun banyaknya pengaduan tidak menjadi indikator buruknya sebuah lembaga/institusi, justru pelayanan publiknya sudah sampai ke masyarakat (Suharmawijaya, 2018). Namun, adanya pengaduan tersebut merupakan sebuah bentuk ketidakpuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diterima (Knox & Oest, 2014). Selain dari pengaduan, bentuk ketidakpuasan juga terlihat dari *Google Review* Perpustakaan Nasional yang masih terdapat nilai 1 yang merupakan penilaian paling rendah (tidak puas). Melihat kondisi yang ada, maka dapat disimpulkan masih terdapat permasalahan dalam implementasi *Integrated Library Service* di Perpustakaan Nasional, sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut agar dapat dilakukan perbaikan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Nasional sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang pada akhirnya akan membentuk loyalitas masyarakat kepada Perpustakaan Nasional. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan Perpustakaan Nasional adalah LibQual yang dikembangkan oleh Colleen Cook dan Fred Heath dari Texas A&M University (TAMU) yang menggunakan dimensi *affect of service*, *information control*, *library as place*, dan *library image* (Cook et al., 2001). Dalam penelitian ini, peneliti menambahkan satu dimensi pengukuran kepuasan yaitu *library image*. Penelitian terdahulu oleh (Malik et al., 2023) menemukan *library image* dapat membantu menciptakan hubungan dan membangkitkan perilaku positif dari pengguna layanan perpustakaan sehingga dapat memberikan kepuasan dan menumbuhkan loyalitas pengguna layanan perpustakaan. Penggunaan *library image* sebagai salah satu variabel penilaian menjadi kebaruan dalam penelitian ini karena pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fathmi (2017) dan Ilyas dan Nurislamingsih (2016) belum menggunakan variabel *library image*.

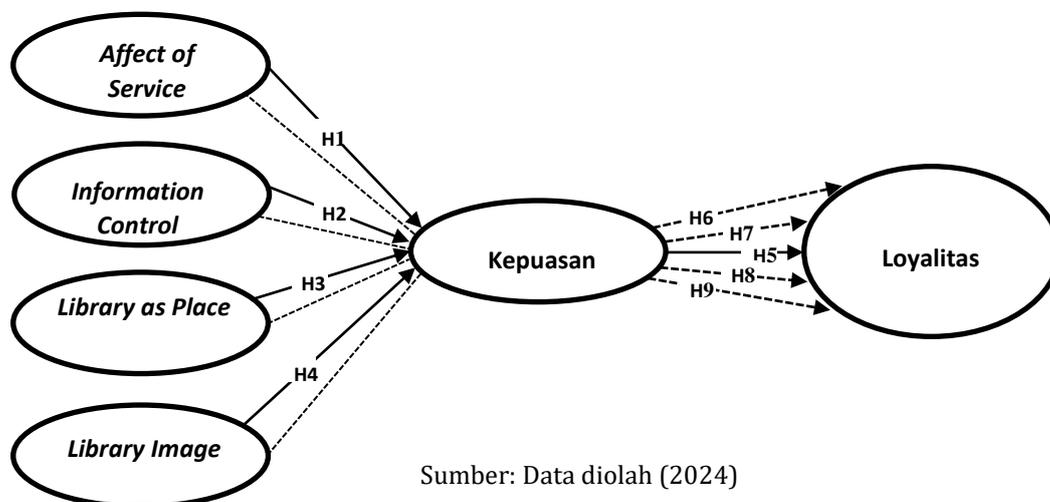
Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apakah faktor *affect of service*, *information control*, *library as place*, dan *library image* berpengaruh pada loyalitas pengguna layanan Perpustakaan Nasional dengan kepuasan sebagai pemediasi. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan landasan empiris pengembangan teori layanan publik khususnya kualitas layanan di perpustakaan (LibQual). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan pengambilan strategi peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan Nasional dengan mempertimbangkan faktor *affect of service*, *information control*, *library as place*, dan *library image*.

Dalam penelitian ini terdapat 9 (sembilan) hipotesis yang akan diuji kebenarannya antara lain: Hipotesis 1 (H1): Faktor *affect of service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan; Hipotesis 2 (H2): Faktor *information control* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan; Hipotesis 3 (H3): Faktor *library as place* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan; Hipotesis 4 (H4): Faktor *library image* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan; Hipotesis 5 (H5): Faktor kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna layanan; Hipotesis 6 (H6): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *affect of service* dan loyalitas pengguna layanan; Hipotesis 7 (H7): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *information control* dan loyalitas pengguna layanan; Hipotesis 8 (H8): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *library as place* dan loyalitas pengguna layanan; dan Hipotesis 9 (H9): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *library image* dan loyalitas pengguna layanan.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausalitas. Variabel yang digunakan adalah variabel independen berupa *affect of service*, *information control*, *library as place*, dan *library image*; variabel dependen berupa loyalitas pengguna layanan; variabel mediasi berupa kepuasan. Instrumen *affect of service*, *information control*, *library as place* diadaptasi dari penelitian terdahulu (Cook et al., 2001; Iqbal & Asad, 2023), *library image* diadaptasi dari Malik et al. (2023), kepuasan diadaptasi dari Kotler (2003)

dan Sudarsono (2008), sedangkan loyalitas diadaptasi dari Tjiptono (2002), Griffin (2003), dan Griffin (2005). Pengujian hubungan kausalitas antara faktor *affect of service*, *information control*, *library as place*, *library image*, kepuasan, dan loyalitas menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS).



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan pada 7 (tujuh) pusat di Lingkungan Perpustakaan Nasional, antara lain: Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara, Pusat Bibliografi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan, Direktorat Standarisasi dan Akreditasi, Pusat Pengembangan Perpustakaan Umum dan Khusus, Pusat Pengembangan Perpustakaan Sekolah/Madrasah dan Perguruan Tinggi, Pusat Pembinaan Pustakawan, serta Pusat Pendidikan dan Pelatihan. Rentang waktu pengambilan data selama 28 hari yaitu pada 12 Agustus sampai dengan 13 September 2024. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 502 responden.

Tabel 4. Indikator tiap Variabel Penilaian

Variabel	Indikator
<i>Affect of service</i>	AS01 Staf perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna
	AS02 Staf perpustakaan memberikan perhatian individual kepada pengguna
	AS03 Staf perpustakaan secara konsisten berlaku sopan
	AS04 Staf perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna
	AS05 Staf perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna
	AS06 Staf perpustakaan berhubungan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian
	AS07 Staf perpustakaan memahami kebutuhan pengguna
	AS08 Staf perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna
	AS09 Staf perpustakaan menunjukkan kehandalan dalam menangani masalah layanan pengguna
<i>Information Control</i>	IC01 Sumber daya elektronik perpustakaan dapat diakses dari rumah atau kantor
	IC02 Situs web perpustakaan memungkinkan pengguna menemukan informasi sendiri
	IC03 Perpustakaan memiliki bahan tercetak
	IC04 Perpustakaan memiliki sumber informasi elektronik

Variabel	Indikator	
<i>Library as place</i>	IC05	Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memudahkan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan
	IC06	Perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan oleh pengguna untuk menemukan informasi sendiri
	IC07	Perpustakaan membuat informasi yang mudah diakses untuk digunakan secara mandiri
	IC08	Perpustakaan mempunyai koleksi jurnal cetak dan/atau elektronik
	LP01	Perpustakaan memiliki ruang yang menginspirasi belajar
	LP02	Perpustakaan memiliki ruang yang cukup untuk aktivitas individu
	LP03	Perpustakaan memiliki lokasi yang nyaman dan mengundang untuk berkunjung
	LP04	Perpustakaan merupakan pintu gerbang untuk belajar atau melakukan penelitian
<i>Library image</i>	LP05	Perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar kelompok dan belajar kelompok
	LI01	Perpustakaan sangat populer di kalangan masyarakat
	LI02	Perpustakaan sangat inovatif
	LI03	Perpustakaan bergengsi (dihormati)
	LI04	Perpustakaan tidak terlalu ramai
Kepuasan	LI05	Perpustakaannya menyenangkan ( <i>enjoyable</i> )
	KP01	Kemampuan dalam memberikan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna layanan
	KP02	Kemampuan dalam memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna layanan
	KP03	Kemampuan pelayanan kepada pengguna layanan pada saat produk diberikan
	KP04	Kemampuan memenuhi kebutuhan pengguna layanan agar pengguna layanan puas terhadap produk atau jasa sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
	KP05	Tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan
Loyalitas	KP06	Kemampuan <i>customer service</i> dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan
	LY01	Menggunakan layanan perpustakaan secara rutin dan terus menerus
	LY02	Merekomendasikan perpustakaan kepada pengguna lain
	LY03	Menginformasikan hal-hal positif tentang perpustakaan kepada orang lain
	LY04	Menggunakan berbagai jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan
	LY05	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing

Sumber: Data diolah (2024)

Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dengan memperhatikan nilai *factor loading*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Cronbach's Alpha (CA)* dan *Composite*

*Reliability* (CR), sedangkan untuk uji validitas diskriminan digunakan rasio korelasi *heterotrait-monotrait* (HTMT). Berdasarkan uji *factor loading* maka terdapat 5 indikator dalam *information control* dan 3 indikator dari *library image* tidak digunakan dalam uji kausalitas SEM-PLS lebih lanjut karena nilainya  $<0,700$ . Berdasarkan uji *Average Variance Extracted* (AVE) diketahui semua konstruk atau variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena memiliki nilai AVE  $>0,5$ . Dari uji SEM-PLS diperoleh hasil nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR)  $>0,7$  sehingga semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan mampu mengukur masing-masing variabel secara konsisten.

## C. Pembahasan

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu dari ruang lingkup administrasi publik yang menurut Kotler (2002) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Moenir (2006), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu di mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Indonesia, 2009). Pengertian serupa diungkapkan oleh Shittu (2020) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik juga merupakan kegiatan dan pelayanan yang dilakukan dalam kapasitas pemerintahan untuk kepentingan masyarakat dan kepentingan umum. Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan produk yang tidak bisa dilihat oleh mata dan tidak juga bisa diraba oleh kulit, namun sangat melibatkan usaha dari masyarakat (Nurdin & Sakawati, 2021).

Agar dapat memberikan manfaat untuk masyarakat luas, pelayanan publik harus memenuhi 3 (tiga) indikator; (1) *responsiveness* atau daya tanggap dari penyedia jasa terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, (2) *responsibility* yang merupakan ukuran dari seberapa jauh pelayanan diberikan berdasarkan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan pelayanan publik yang telah ditetapkan, (3) *accountability* yang merupakan ukuran dari seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan dengan kepentingan stakeholders dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Lenvinne, 1990). Selain itu, juga harus memenuhi 4 pilar pelayanan publik yaitu *economy* (ekonomi), *efficiency* (efisien), *effectiveness* (efektif), and *equity* (keadilan sosial) (Norman, 2021).

### Kualitas Pelayanan Publik (*Service Quality*)

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan gambaran perbedaan antara harapan dari pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakan (Parasuraman et al., 1988). Kotler dan Armstrong (1993) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan pelanggannya. Sedangkan Tjiptono (1997) memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Menurut Zeithaml et al. (2006) kualitas layanan adalah suatu evaluasi yang terfokus yang mencerminkan persepsi konsumen akan *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *emphathy*, dan *tangibles*. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memuaskan pelanggan secara efisien sehingga dapat meningkatkan kinerjanya bisnis untuk menunjang keberhasilan dan

menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga akan meningkatkan pangsa pasar serta kepuasan pelanggan (Ramya et al., 2019).

Parasuraman et al. (1985) menjelaskan bahwa terdapat sepuluh faktor penentu kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *access* (akses), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *empathy* (pemahaman), *tangible* (bukti nyata).

Sepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi (Parasuraman et al., 1988) antara lain:

1. *Tangibles* yaitu tampilan dari layanan yang diberikan;
2. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan layanan yang telah dijanjikan;
3. *Responsiveness* diartikan sebagai kemauan memberikan pelayanan dengan segera atas layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan;
4. *Assurance* yaitu pengetahuan dan sikap sopan santun dari pemberi layanan;
5. *Emphaty* yaitu kemauan untuk memahami dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

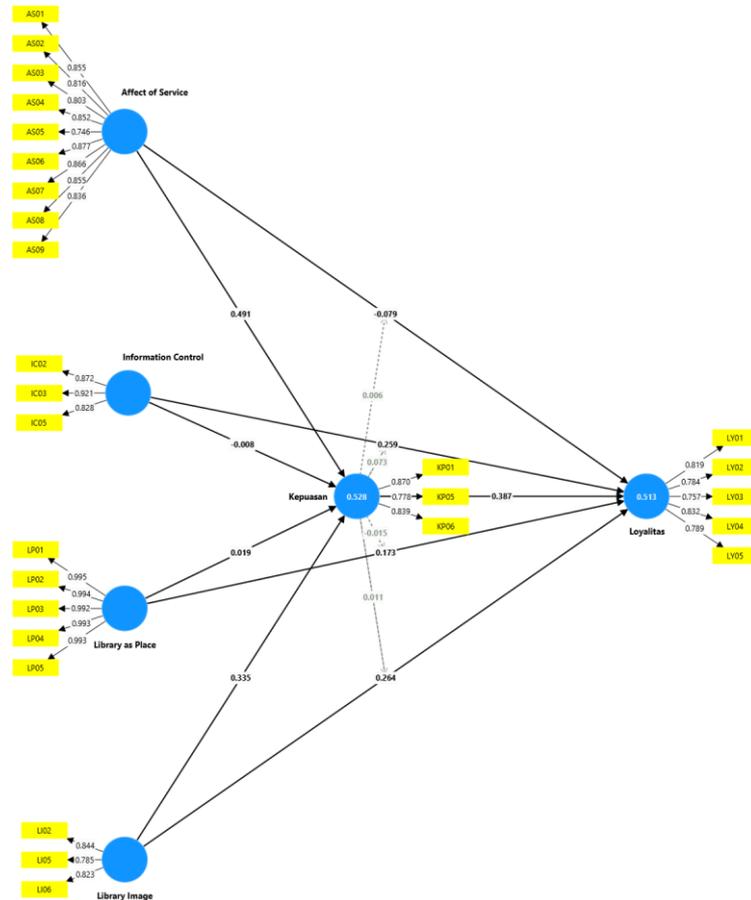
Kelima dimensi tersebut menjadi dimensi pengukuran kualitas pelayanan dikenal dengan ServQual (*Service Quality*) yang mengukur perbandingan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima (Zeithaml et al., 2006). Sedangkan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan perpustakaan, Colleen Cook dan Fred Heath dari Texas A&M University (TAMU) mengembangkan LibQual (Cook et al., 2001) yang merupakan modifikasi dari ServQual, dimensi LibQual tersebut antara lain:

1. *Affect of service* merupakan pengaruh dari layanan yang diberikan meliputi *empathy* (kepedulian, perhatian individual yang diberikan oleh petugas kepada pengguna layanan), *responsiveness* (kemauan siap membantu pengguna layanan dan memberikan layanan yang cepat), dan *assurance* (pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas untuk menyampaikan kepercayaan diri mereka sehingga pengguna layanan dapat mempercayainya).
2. *Information control* terkait dengan akses terhadap informasi yang meliputi *formats* (bentuk koleksi yang dimiliki), *timely access to resources* (tersedia dalam bentuk fisik yang mudah dijangkau), dan *physical location* (keterjangkau lokasi dari koleksi yang tersedia).
3. *Library as place* terkait dengan kemampuan perpustakaan sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meliputi *utilitarian space* (menyediakan tempat yang bermanfaat), *symbol* (perpustakaan sebagai simbol), dan *refuge* (tempat perlindungan).

Variabel tambahan dalam penelitian ini yaitu *library image* yang merupakan salah satu aset tak berwujud berharga yang dimiliki oleh perusahaan, positioning, membangun citra merek dan reputasi (Keller & Lehmann, 2006). Helgesen dan Nettet (2007) juga berpendapat bahwa citra perusahaan harus dibangun untuk melindungi reputasi perusahaan di pasar yang kompetitif. Citra juga dibutuhkan oleh lembaga perpustakaan agar dapat menjalin interaksi yang baik dengan masyarakat yang dilayaninya (Albaar & Prabowo, 2018). Penggunaan *library image* dalam penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya oleh Malik et al. (2023) yang menemukan bahwa *library image* berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan.

### Analisa Data

Dari hasil uji SEM-PLS, variabel *affect of service* yang diterima sebanyak 9 indikator, variabel *information control* sebanyak 3 indikator, variabel *library as place* sebanyak 5 indikator, variabel *library image* sebanyak 3 indikator, variabel kepuasan sebanyak 3 indikator, dan variabel loyalitas sebanyak 5 indikator.



Sumber: Data Diolah (2024)

Gambar 2. Model Penelitian yang Diterima oleh SEM-PLS

### Pengujian Hipotesis Langsung

#### Hipotesis 1 (H1): Faktor *affect of service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan

Pengaruh faktor *affect of service* terhadap kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar 0,491, nilai t-statistik 8,412 > 1,65 dan p-value 0,000 < 0,05, yang artinya terdapat pengaruh. Oleh karena itu, hasil ini mendukung hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa faktor *affect of service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa *affect of service* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan (Ilyas & Nurislaminingsih, 2016; Fathmi, 2017; Fahimah & Meishanti, 2017; Pahlevy, 2019).

#### Hipotesis 2 (H2): Faktor *information control* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan

Pengaruh faktor *information control* terhadap kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar -0,008, nilai t-statistik 0,160 < 1,65 dan p-value 0,873 > 0,05, yang artinya tidak terdapat pengaruh. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat membuktikan adanya pengaruh

faktor *information control* terhadap kepuasan pengguna layanan. Sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa faktor *information control* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan ditolak. Temuan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Radityo dan Zulaikha (2007) yang menemukan *information control* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan.

**Hipotesis 3 (H3): Faktor *library as place* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan**

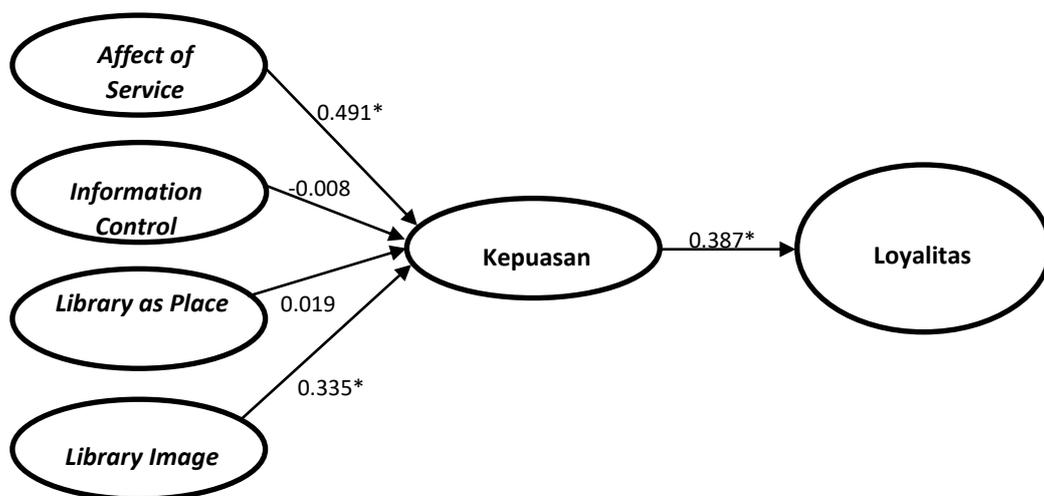
Pengaruh faktor *library as place* terhadap kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar 0,019, nilai t-statistik  $0,685 < 1,65$ , dan p-value sebesar  $0,041 < 0,05$ , yang artinya tidak terdapat pengaruh. Sehingga hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa faktor *library as place* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Palupi (2019) dan Firdaus et al. (2023) yang menemukan bahwa faktor *library as place* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan.

**Hipotesis 4 (H4): Faktor *library image* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan**

Pengaruh faktor *library image* terhadap kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar 0,335, nilai t-statistik  $6,812 > 1,65$ , dan p-value sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang artinya terdapat pengaruh. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa faktor *library image* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa *library image* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan (Wuryan & Legowo, 2009; Nursaid et al., 2020; Putri et al., 2021; Malik et al., 2023).

**Hipotesis 5 (H5): Faktor kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna layanan**

Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas memiliki koefisien jalur 0,387, nilai t-statistik  $6,427 > 1,65$ , dan p-value  $0,000 < 0,05$ , yang artinya terdapat pengaruh. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung hipotesis kelima (H5) yang menyatakan faktor kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna layanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna layanan (Risparyanto, 2017; Kesuma, 2021; Putri et al., 2021; Lesmana et al. 2021; Fakhri, 2022).



Catatan: \* P-Value < 0,05

Gambar 3. Hasil Pengujian Hipotesis Langsung SEM-PLS

### **Pengujian Hipotesis Tidak Langsung (Mediasi)**

#### **Hipotesis 6 (H6): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *affect of service* dan loyalitas pengguna layanan**

Pengaruh tidak langsung faktor *affect of service* terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar 0,190. Nilai tersebut merupakan perkalian dari koefisien jalur pengaruh langsung faktor *affect of service* terhadap kepuasan (0.491) dan kepuasan terhadap loyalitas (0.387). P-value  $0.000 < 0,05$  menunjukkan pengaruh yang signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan faktor *affect of service* terhadap loyalitas pengguna layanan dan menerima hipotesis keenam (H6). Kepuasan memediasi penuh hubungan faktor *affect of service* terhadap loyalitas pengguna layanan karena faktor *affect of service* terbukti berpengaruh langsung dan tidak langsung (melalui kepuasan) terhadap loyalitas pengguna layanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan dapat memediasi faktor *affect of service* terhadap loyalitas pengguna layanan (Regata & Kusumadewi, 2019; Surahman et al., 2020; Tamonsang & Apriliyanto, 2022).

#### **Hipotesis 7 (H7): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *information control* dan loyalitas pengguna layanan**

Pengaruh tidak langsung faktor *information control* terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar -0,003. Nilai tersebut merupakan perkalian dari koefisien jalur pengaruh langsung faktor *information control* terhadap kepuasan (-0.008) dan kepuasan terhadap loyalitas (0.387). P-value  $0.874 > 0,05$  menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tidak dapat memediasi hubungan faktor *information control* terhadap loyalitas pengguna layanan dan menolak hipotesis ketujuh (H7). Kepuasan tidak dapat memediasi hubungan faktor *information control* terhadap loyalitas pengguna layanan karena faktor *information control* terbukti tidak berpengaruh langsung maupun tidak langsung (melalui kepuasan) terhadap loyalitas pengguna layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Haykal et al. (2023) yang menemukan bahwa kepuasan tidak dapat memediasi faktor *information control* terhadap loyalitas pengguna layanan.

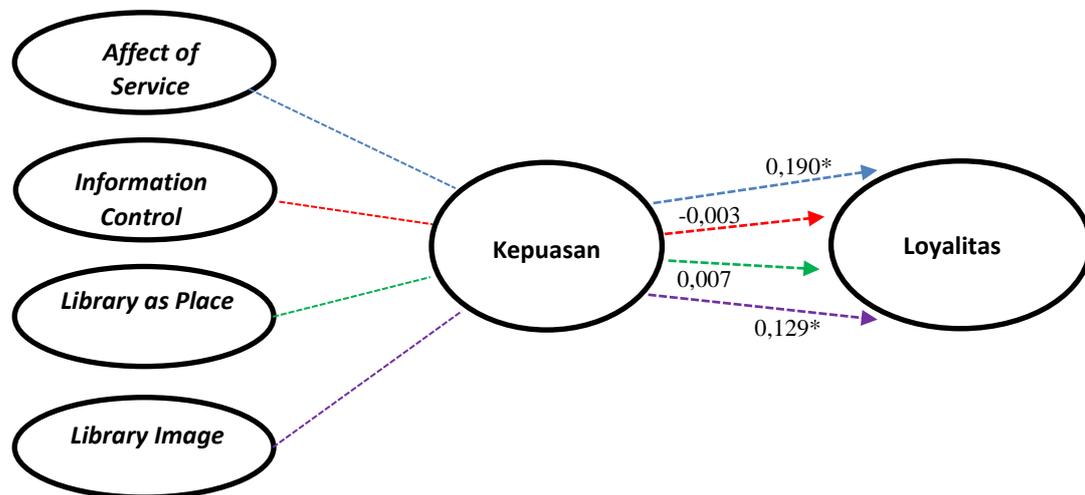
#### **Hipotesis 8 (H8): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *library as place* dan loyalitas pengguna layanan**

Pengaruh tidak langsung faktor *library as place* terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar 0,007. Nilai tersebut merupakan perkalian dari koefisien jalur pengaruh langsung faktor *library as place* terhadap kepuasan (0.019) dan kepuasan terhadap loyalitas (0.387). P-value  $0.507 > 0,05$  menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tidak dapat memediasi hubungan faktor *library as place* terhadap loyalitas pengguna layanan dan menolak hipotesis kedelapan (H8). Kepuasan tidak dapat memediasi hubungan faktor *library as place* terhadap loyalitas pengguna layanan karena faktor *library as place* terbukti tidak berpengaruh langsung maupun tidak langsung (melalui kepuasan) terhadap loyalitas pengguna layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kepuasan tidak dapat memediasi faktor *library as place* terhadap loyalitas pengguna layanan (Yogi & Sulaiman, 2022; Haykel & Halimatussakdiyah, 2023).

#### **Hipotesis 9 (H9): Kepuasan memediasi hubungan antara faktor *library image* dan loyalitas pengguna layanan**

Pengaruh tidak langsung faktor *library image* terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan memiliki koefisien jalur sebesar 0,129. Nilai tersebut merupakan perkalian dari koefisien jalur pengaruh langsung faktor *library image* terhadap kepuasan (0.335) dan kepuasan terhadap loyalitas (0.387). P-value  $0.000 < 0,05$  menunjukkan pengaruh yang

signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan faktor *library image* terhadap loyalitas pengguna layanan dan menerima hipotesis kesembilan (H9). Kepuasan dapat memediasi hubungan faktor *library image* terhadap loyalitas pengguna layanan karena faktor *library image* terbukti berpengaruh langsung dan tidak langsung (melalui kepuasan) terhadap loyalitas pengguna layanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kepuasan dapat memediasi faktor *library image* terhadap loyalitas pengguna layanan (Sharma et al., 2018; Ekawati, 2019; Sutito & Rizana, 2021; Saprianto et al., 2021; Agam & Sayed, 2022).



Catatan: \* *P-Value* < 0,05

Sumber: Data Diolah (2024)

Gambar 4. Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung (Mediasi) SEM-PLS

#### D. Kesimpulan

*Affect of service* dan *library image* terbukti mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan. *Affect of service* dan *library image* juga ditemukan menjadi variabel yang mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengguna layanan Perpustakaan Nasional dengan kepuasan sebagai pemediasi. *Affect of service* sendiri merupakan kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, sedangkan *library image* merupakan gambaran atau citra perpustakaan dari sudut pandang masyarakat. Kepuasan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pengguna layanan sehingga Perpustakaan Nasional harus meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan mampu menumbuhkan loyalitas penggunanya dengan memberikan pelayanan yang prima. *Information control* dan *library as place* terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengguna layanan Perpustakaan Nasional. *Information control* yang merupakan penyediaan informasi dan kemudahan akses terhadap informasi yang dibutuhkan pemustaka nyatanya tidak dapat memberikan kepuasan pengguna layanan. Salah satu indikator dalam *information control* yaitu tersedianya koleksi tercetak, di mana saat ini masyarakat sudah terbiasa dengan adanya kemajuan teknologi informasi sehingga lebih tertarik untuk menggunakan buku digital. *Library as place* juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan serta tidak menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas. Kemampuan perpustakaan sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi tidak berpengaruh dalam layanan pada era teknologi informasi yang mengedepankan proses virtual (daring). Proses pendaftaran dan ujian pada uji kompetensi pustakawan dilaksanakan secara daring, pendaftaran nomor pokok perpustakaan dimana prosesnya daring, pendaftaran sertifikasi perpustakaan secara daring dan dimungkinkan uji sertifikasinya pun juga daring, layanan ISBN (*International Standard Book Number*) dimana proses pendaftaran sampai dengan

terbitnya ISBN dilakukan secara daring, dan layanan perpustakaan secara daring mengecilkan fungsi tempat layanan luring dan koleksi cetak. Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu temuannya yang tidak dapat digeneralisir ke seluruh konteks perpustakaan kecuali dengan perpustakaan dengan konteks yang sesuai dengan konteks penelitian ini. Beberapa layanan Perpustakaan Nasional yang menjadi kajian penelitian ini tidak dapat ditemukan di perpustakaan lain. Penelitian lanjutan dapat menggunakan model dan instrumen penelitian ini untuk mendapatkan bukti empiris lainnya atas temuan penelitian.

## Referensi

- Agam, D., & Sayed, M. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PADA MAHASISWA ANGKATAN 2018 DI INDUSTRI PENDIDIKAN UNIVERSITAS SYIAH KUALA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 7(4), 657–676.
- Albaar, M. Z. G., & Prabowo, F. W. (2018). *Meningkatkan Citra Perpustakaan Perguruan Tinggi: Modern Building, Librarian Competencies, dan ICT (Information And Communication Technology)*. 7(2), 19–29.
- Arianto, B. (2021). Covid-19 Pandemic And digital Culture Transformation in Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 233–250.
- Bosworth, B. (2018, April 26). *The Three P's Of Digital Transformation*. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2018/04/26/the-three-ps-of-digital-transformation/?sh=2877205b76f0>.
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., & Thompson, R. (2001). LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries. *IFLA Journal*, 27(4), 264–268.
- Ekawati, D. L. (2019). *PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN SISWA PADA LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS DI PALEMBANG*. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/4506>
- Fahimah, M., & Meishanti, O. P. Y. (2017). Affect of Service Program Perpustakaan Perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang. *Margin Eco*, 2, 21–37. <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/margin/article/download/150/127>
- Fakhri, R. (2022). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO BUKU FADIRA PEKANBARU. *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 13(3), 290–298.
- Fathmi, F. (2017). Kualitas Layanan Perpustakaan Dan Informasi Perpustakaan Nasional Ri. In *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan* (Vol. 19, Issue 2, pp. 139–152). <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/57>
- Firdaus, I., Insy, R. V., Zulaili, & Nuraini. (2023). Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.47747/jbme.v4i3.1220>
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Penerbit Erlangga.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.02>
- Haykel, T. M., & Halimatussakdiah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Car Wash

- Doorsmeer Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 8(4), 1001–1019.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case Study of a Norwegian University College . *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38–59. <https://doi.org/10.1057/PALGRAVE.CRR.1550037/TABLES/8>
- Heri, S. (2008). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Ekonisia.
- Ilyas, M., & Nurislaminingsih, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Koleksi Khusus di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Berdasarkan Metode Libqual+tm. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(2), 331–340.
- Iqbal, A., & Asad, I. H. (2023). *Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL +: Mediating Role of Users' Satisfaction*. 63, 402–420.
- Katz, R. L. (2017). *Social and Economic Impact of Digital Transformation on the Economy*, *International Telecommunication Union (ITU)*.
- Keller, K. L., & Lehmann, D. R. (2006). Brands and Branding: Research Findings and Future Priorities. *Marketing Science*, 25(6), 740–759. <https://doi.org/doi10.1287/mksc.1050.0153>
- Kesuma, M. (2021). Kepuasan Pemustaka Sebagai Pemoderasi Antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *Jurnal Dinamika*, 2(2), 47–61. <https://doi.org/10.18326/dinamika.v2i2.47-61>
- Knox, G., & Oest, R. van. (2014). Customer Complaints and Recovery Effectiveness: A Customer Base Approach. *Journal of Marketing*, 78(5), 1–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jm.12.0317>
- Koeswara, H. (2023). *Model Inovasi Pelayanan Publik Bidang Peningkatan Investasi*. Kemenpan-RB.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). PT Prenhallindo.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. PT. Prehalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1993). *Marketing An Introduction* (3rd ed.). Prentice Hall Englewood Cliffs.
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. (2021). Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 38(3), 38–45.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19 Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Libert, B., Beck, M., & Wind, Y. (2016). *7 Questions to Ask Before Your Next Digital Transformation*. <https://hbr.org/>
- Lozić, J., & Čiković, K. F. (2021). The impact of digital transformation on the business efficiency of the New York Times. *UTMS Journal of Economics*, 225–239.
- Makarychev, A., & Wishnick, E. (2022). Anti-Pandemic Policies in Estonia and Taiwan: Digital Power, Sovereignty and Biopolitics. *Social Sciences*, 11(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/socsci11030112>
- Malik, S. A., Fatima, T., Jia, Y., & Pannu, H. (2023). The Influence of Library Service Quality, Library Image, Place, Personal Control and Trust on Loyalty: the Mediating Role of Perceived Service Value and Satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(4), 1111–1129. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2023-0167>
- McKinsey. (2023). *What is digital transformation?* <https://www.mckinsey.com/>

- Meier, K. J., Davis, J., & Xu5, X. (2022). *Effectiveness, efficiency, and equity tradeoffs in public programs: A citizen experiment*. 1–16.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nielsen, M. M. (2017). eGovernance frameworks for successful citizen use of online services: A Danish-Japanese comparative analysis. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 9(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29379/jedem.v9i2.462>
- Norman, K. (2021). How Many Es? What Must Public Administrators Consider in Providing for the Public Good? *Public Integrity*, 24(3), 342–352.
- Novianto. (2023). Systematic Literature Review: Models of digital transformation in the public sector. *Policy & Governance Review*, 7(2), 170–194.
- Nurdin, N. A., & Sakawati, H. (2021). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)*.
- Nursaid, Purnomo, S. H., & Qomariah, N. (2020). The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 436, 156–161.
- Olczyk, M., & Kuc-Czarnecka, M. (2022). Digitization for Economic Growth and Job Creation: Regional and Industry Perspective, The Global Information Technology Report. *Technological and Economic Development of Economy*, 28(3), 775–803. <https://doi.org/https://doi.org/10.3846/tede.2022.16766>
- Pahlevy, A. R. (2019). *Affect of Service: Mutu Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan Jasa di Perpustakaan*.
- Palupi, S. (2019). *Pengaruh Lokasi, Kenyamanan dan Sarana-Prasarana terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Prestasi Surabaya*. 4(4), 1–16.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, 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.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Perpustakaan Nasional RI. (2022). *Perpustakaan Nasional*. <https://www.perpusnas.go.id/>
- Perry, Y. (2022). *5 Types of Digital Transformation and the Technologies that Power Them*. <https://bluexp.netapp.com/>
- Putri, N. K. I. N., Agung, P., & Anggraini, N. P. N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. SUAR NUSA JAYA TOUR. *VALUES*, 2(2), 353–363. <https://doi.org/https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha/article/view/1626>
- Radityo, D., & Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen ( Kajian Sebuah Kasus ). *Simposium Nasional Akuntansi X*, 1–25.
- Rahmadany, A. F. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*.
- Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. *International Journal of Research and Development*, 4(2).
- Regata, & Kusumadewi, N. M. W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*,

- 8(3), 1430–1456.  
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i03.p10>
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 51–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>
- Saprianto, Hidayah, S., & Abidin, Z. (2021). The Effect of Product Quality and Corporate Image on Customer Loyalty through Customer Trust in PT. Insani Baraperkasa. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7(8), 01–08.
- Setyawan, D., & Sishadiyati. (2023). Transformasi Digital sebagai Tantangan dan Peluang dalam Menciptakan Bisnis Startup yang Inovatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 191–196. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10074951>
- Sharma, B., Kumari, N., & Chaturvedi, S. (2018). Impact of Corporate Image on Customer Loyalty. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR)*, 5(6).
- Shittu, A. K. (2020). *Public Service and Service Delivery*. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5\\_4005-1](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_4005-1)
- Suharmawijaya, D. S. (2018, August 20). *Ombudsman RI Terima 9.000 Pengaduan, Bukan Berarti Pelayanan Publik Jelek?* <https://Ombudsman.Go.Id/>  
<https://ombudsman.go.id/>
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 46–52.
- Sutito, R., & Rizana, D. (2021). *Pengaruh Experiential Marketing dan Corporate Image Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Jasa PO Efisiensi Kabupaten Kebumen)*.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80.
- Tiutiunyk, I., Drabek, J., Antoniuk, N., Navickas, V., & Rubanov, P. (2021). The impact of digital transformation on macroeconomic stability: Evidence from EU countries. *Journal of International Studies*, 14(3), 220–234.  
<https://doi.org/doi:10.14254/2071-8330.2021/14-3/14>
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- World Bank Group. (2015, May 19). *e-Government*. <https://www.worldbank.org/>
- Wuryan, H. S., & Legowo, D. (2009). PENGARUH CITRA LEMBAGA, KEPERCAYAAN MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN IMPLIKASINYA KEPADA KOMITMEN RELASIONAL MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG. *TEMA*, 6(2), 119–131.
- Yogi, M., & Sulaiman. (2022). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG KOPI SPORTIVO SIMPANG MESRA BANDA ACEH SELAMA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 7(2), 255–269.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2006). *Services Marketing 4th Edition* (4th ed.). McGraw- Hill.
- Zhang, Z. (2024). Peran Transformasi Digital dalam Meningkatkan Manfaat Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan: Ambil Contoh Marks & Spencer. *Kemajuan Manajemen Ekonomi Dan Ilmu Politik*, 78(1), 194–199.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.54254/2754-1169/78/20241696>