

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan adalah sarana prasarana yang disediakan sebagai tempat mencari sumber karena didalamnya menyediakan berbagai informasi dan pengetahuan. Seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwasannya perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan memiliki banyak jenis. Mulai dari perpustakaan nasional, perpustakaan sekolah, perpustakaan universitas dan perpustakaan umum daerah. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Termasuk perpustakaan umum adalah perpustakaan provinsi, perpustakaan ibu kota kabupaten, perpustakaan kotamadya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa. Tujuan dan fungsi perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat di sekitarnya (Hartono, 2016).

Perpustakaan sebagai sarana yang menyediakan informasi, tentu memerlukan sebuah system pelayanan yang tepat guna. Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan penjelasan tersebut perpustakaan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu kebutuhan akan informasi. Pelayanan sebuah perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka. Layanan perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat karena kepuasan merupakan kunci kesuksesan dan keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Perpustakaan perlu selalu menjaga kualitas layanannya dengan lebih baik (Kristiyaningsih, 2020).

Layanan Perpustakaan yang menjadi lebih baik adalah daya tarik bagi Pemustaka Perpustakaan, sehingga setiap Perpustakaan harus berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk setiap pengunjung yang datang ke Perpustakaan. Pemustaka yang telah memperoleh apa yang mereka butuhkan, memperoleh sikap dan layanan yang baik dari Pustakawan tentu akan menimbulkan persepsi yang baik dari Pemustaka. Perpustakaan tersebut akan selalu dikunjungi oleh Pemustaka sehingga dapat meningkatkan daya guna Perpustakaan tersebut (Modjo, 2023).

Saat ini, hampir disetiap daerah maupun institusi pendidikan baik jenjang SD, SMP, SMA sampai Universitas pada umumnya telah dibentuk perpustakaan-perpustakaan sebagai unit pelayanan informasi. Tidak hanya di dunia pendidikan, Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu daerah, yang juga memiliki perpustakaan umum daerah bernama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat, yang dibangun sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa (Engkus, 2019).

Berdasarkan salah satu jenis pelayanannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat memiliki pelayanan koleksi. Pelayanan ini merupakan salah satu pelayanan untuk mencari dan menyediakan bahan Pustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui koleksi yang ada pada perpustakaan. Adapun koleksi yang tersedia bermacam-macam dengan tujuan untuk bisa menjangkau kebutuhan setiap kalangan pemustaka. Seperti data yang tertera dibawah ini (Jabar, n.d.)

Berdasarkan hasil data yang dimiliki DISPUSIPDA, koleksi yang tercatat saat ini sejumlah 111,093 judul dengan jumlah 362,029 eksemplar yang tersedia. Adapun jenis koleksi berbagai macam seperti, buku / monograf, terbitan berkala seperti majalah, buletin, bahan kartografis seperti peta, atlas, kemudian bahan grafis seperti lukisan, foto. Lalu terdapat karya rekam digita berupa *ebook*, *e-newspaper*, karya rekam analog berupa kaset audio, CD, dan audio visual.

Perpustakaan harus terus mengupayakan kepuasan pemustaka berdasarkan kualitas pelayanannya, hal ini dapat dilihat dari data peningkatan jumlah pengunjung dan anggota perpustakaan daerah provinsi Jawa Barat setiap tahunnya. Seperti yang tertera pada grafik gambar dibawah ini.



Gambar 1. Presentase pengunjung dan anggota baru Perpustakaan

Dari tahun 2021-2022 pengunjung dan anggota baru perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat mengalami peningkatan. Tentunya, kepuasan pemustaka disetiap tahunnya juga akan berbeda, baik mengalami penurunan ataupun peningkatan. Kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya. Pengalaman yang menyenangkan yang diterima seseorang dan menentukan kesan mereka untuk kedepannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang

memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya (Pandita, 2017). Pada kenyataannya, proses pemberian layanan tidak selalu berjalan mulus, sehingga presentase kepuasan pelanggan/pemustaka pun akan berbeda-beda. Melalui hal tersebut, penting bagi pihak perpustakaan untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada para pustakawan.

Sebagaimana dengan penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Andi Pandita, yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik dengan skor presentase sebesar 79,16%. Sementara kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori besar dengan skor presentase sebesar 72,28%. Ada Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, *gap* penelitian ini berfokus pada pelayanan dari segi koleksi perpustakaan. Perbedaan selanjutnya adalah dari segi responden, yang mana penelitian ini menggunakan responden para pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat secara lebih umum. Adapun kebaruan penelitian ini, dilihat dari variable bebasnya yang memfokuskan pada kualitas pelayanan koleksi dan variabel terikatnya fokus pada kepuasan pemustaka, yang tentunya hasil dari penelitiannya akan berbeda.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sendiri menerapkan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan yang telah disediakan yaitu dengan menerapkan metode pemantauan dan pengukuran dengan melaksanakan survei IKM (indeks kepuasan masyarakat) dan juga menyediakan kotak saran, *website* resmi maupun *hotline online* sms. Namun, dalam hasil survey masih terdapat beberapa kendala yang disebutkan oleh para responden yakni pemustaka. Antara lain, banyak yang menyatakan bahwa petugas pelayanan sering tidak cermat dalam mengembalikan

atau mengatur buku-buku ke dalam rak buku, sehingga letaknya tidak sesuai dengan urutan nomor panggilnya. Hal ini menyulitkan bagi pemakai/pengguna dalam menemukan kembali bacaan yang dibutuhkan.

Berdasarkan observasi awal yang diperoleh di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat, pada layanan koleksi bahan bacaan, pemustaka seringkali sulit untuk menemukan buku di rak, hal ini terjadi karena data koleksi buku yang ada di OPAC (*online Public Access Catalog*) tidak relevan dengan jumlah buku yang tersedia di perpustakaan itu sendiri. Sehingga Ketika pemustaka mencari sumber yang dituju, tak jarang keterangannya tersedia, namun Ketika dicari langsung ke rak buku tersebut tidak ditemukan. Hal ini tentu terjadi karena adanya sebab yang harus diketahui, kemudian dievaluasi hingga bisa diperbaiki untuk kedepannya.

Penelitian ini memiliki urgensi bahwa perpustakaan sebagai sarana penyedia berbagai informasi perlu untuk dikelola dan diperhatikan kualitas pelayanannya untuk menunjang kepuasan pemustaka. Penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi civitas atau staff perpustakaan untuk mengevaluasi serta dapat memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada para pemustaka. sehingga tujuan serta visi misi dari perpustakaan tersebut dapat tercapai secara optimal. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi penting dalam literatur ilmiah terkait manajemen pendidikan Islam, khususnya dalam segi pengelolaan pelayanan suatu institusi ataupun lembaga.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Hubungan Kualitas Pelayanan Koleksi Dengan Kepuasan Pemustaka” (Penelitian di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat)***

### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan koleksi Perpustakaan di Perpustakaan dan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan koleksi Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat?

### **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan koleksi Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat
2. Untuk mengetahui Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat
3. Untuk menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan koleksi Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat

### **C. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian diharapkan bisa dijadikan landasan untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan yang substansial antara kualitas pelayanan koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pelayanan bagi pemustaka. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai sarana menambah khazanah keilmuan dalam bidang pelayanan khususnya pada bidang perpustakaan.

#### **2. Manfaat Praktis**

a. Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan bisa memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan pengalaman mengenai Hubungan kualitas pelayanan koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka

b. Bagi Perpustakaan, Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi untuk menilai, mengevaluasi sejauh mana kepuasan pemustaka dari segi pelayanan koleksi yang ada.

#### **D. Kerangka Pemikiran**

##### a. Kualitas Pelayanan Koleksi Perpustakaan

Menurut Goetsh dan Davis sebagaimana yang telah dikutip Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan jasa lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Selanjutnya mengenai kualitas (Kotler P. 2008) mendefinisikan “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berhubungan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.” Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan penerima layanan (Afrizawati, 2014).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 sebagaimana telah dikutip Fandy Tjiptono, terdapat lima indikator pokok yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- 3) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- 4) Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah

para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan (Tjiptono, 2008)

Jadi keunggulan suatu pelayanan tergantung dari kualitas yang diperlihatkan oleh pemberi layanan tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Jika belum, maka bisa dievaluasi sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan diatas.

b. Kepuasan Pemustaka

Kotler menyatakan bahwa “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dalam suatu pelayanan (Rahayuningsi, 2015)

Menurut Suwarno pustakawan adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lain). Diantara beberapa pemustaka adalah mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika pada perpustakaan perguruan tinggi pemustakanya adalah mahasiswa, dosen, karyawan maupun masyarakat civitas akademika dari suatu perguruan tinggi tersebut (Puspa, 2016).

Konsep mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Hermon & Altman, mengungkapkan bahwa kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya. (Rahayuningsi, 2015).

Menurut (Lasa, 2009) Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Pandita, 2017) kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan



jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Adapun indikator dari variabel Kepuasan Konsumen/pengguna LenaElitan :1999 yaitu:

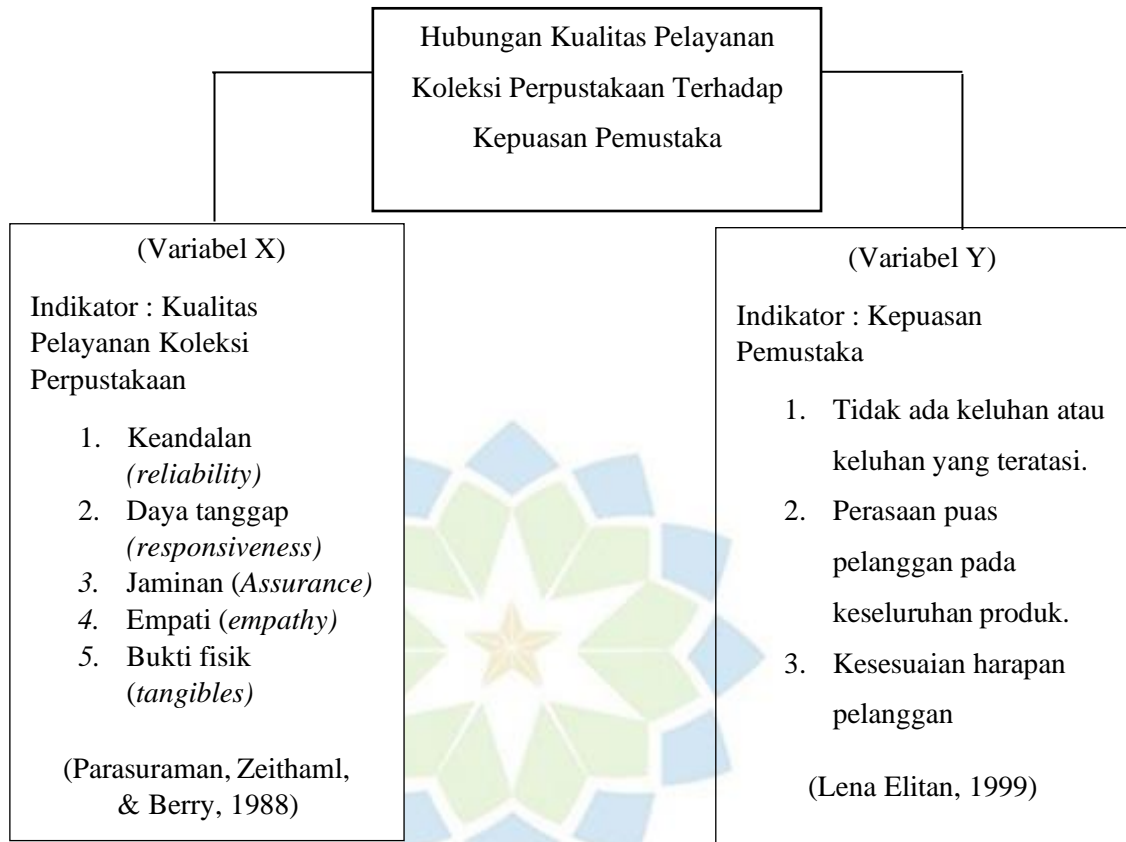
- 1) Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi.
- 2) Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk.
- 3) Kesesuaian dengan expektasi / harapan pelanggan.

Penentu utama dari diterimanya suatu produk ataupun jasa adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen didalam pembelian sebelumnya. Ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen akan mengakibatkan perilaku peralihan terhadap merek lain yang mampu memberikan kepuasan lebih pada diri konsumen. Bahkan di tengah persaingan bisnis yang kian ketat, perusahaan tetap mampu bertahan dan unggul karena pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

c. **Kualitas Pelayanan Koleksi Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka**

Pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang baik bagi para pelanggan khususnya pemustaka. Hal tersebut tentu akan memHubungani Tingkat kepuasan pelanggan . Kotler dan Keller menjelaskan terdapat Hubungan antara kualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan (Kotler P. K., 2009)

Table 1. Indikator penelitian



**E. Hipotesis Penelitian**

Ho= Tidak terdapat Hubungan signifikan dari kualitas pelayanan koleksi terhadapkepuasan pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat

Ha= Terdapat Hubungan signifikan dari kualitas pelayanan koleksi terhadapkepuasan pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat


**F. Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dibuat dan diperlukan sebagai pembandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Pengkajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya dihadapkan dapat memberikan wawasan untuk lebih memahami metode maupun landasan teori yang relevan. Kajian sebelumnya juga bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya duplikasi penelitian yang berujung pada plagiarism ataupunjiplakan.

Table 2 penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	(Sari, 2021) Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Digital Library Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode Libqual	Menganalisa kepuasan pengguna layanan di Perpustakaan	Metode yang digunakan Berbeda, Variabel Penelitian ini dikhususkan untuk pelayanan koleksi. Sedangkan pada skripsi acuan, layanan yang diteliti adalah <i>digital library</i>	pengguna cukup puas terhadap layanan digital library.
2	(Rifka Shadrina, 2019) Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara	Membahas kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Responden yang dituju berbeda dari segi provinsinya. Penelitian ini memfokuskan pelayanan pada koleksi perpustakaan	Dalam dimensi Afferct of Service ada 4 point yang menjadi penilaian antara <i>Empathy,</i> <i>Responsiveness,</i> <i>Assurance,</i> <i>Realibility.</i>

3	<p>( Irma suryani Lubis, 2018)</p> <p>Evaluasi Kualitas Pelayanan Sirkulasi Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara.</p>	<p>Membahas kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat</p>	<p>Penelitian sebelumnya menggunakan metode IKM, responden yang dituju pun berbeda. Penelitian ini lebih focus pada kualitas pelayanan koleksi</p>	<p>Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara memberikan pelayanan sirkulasi yang baik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat yang di peroleh sebanyak 2,85.</p>
4	<p>(Oka, 2013)</p> <p>Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya</p>	<p>Menganalisis hubungan kualitas pelayanan Perpustakaan dengan kepuasan penggunanya.</p>	<p>Variabel pada penelitian ini difokuskan pada pelayanan koleksi , Objek yang diteliti pun berbeda</p>	<p>Terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Undiksha dilihat dari aspek bukti langsung (katagori agak rendah); kehandalan (katagori</p>

			<p>cukup); cepat tanggap (katagori tinggi);kepastian (katagori agak rendah); dan empati (katagori tinggi). Secara umum besarnya korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung <math>r = 0,952</math> sedangkan kontribusinya sebesar 0,906 atau 90,60%, dimana hal ini diinterpretasikan ke dalam katagori sangat kuat</p>
--	--	---	--

5	(Nurmaghfirah, 2022) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Aceh Barat Daya	Membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka	Penelitian ini focus pada pelayanan koleksinya. Adapun lokasi penelitiannya pun berbeda.	Terdapat Hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 96,5% (sangat kuat) dan sisanya sebesar 3,5% diHubungani oleh faktor lain.
6	(Ahmad Febrian Azhari, 2018) Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	membahas kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pelanggan/pemustaka	Penelitian ini berfokus pada pembahasan pelayanan koleksi, teori yang digunakan pada variable Y nya pun berbeda.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X dan Y nya berhubungan.
7	(Happyrilia,2018) Hubungan kualitas	Membahas kualitas pelayanan terhadap	Permasalahan yang dibahas	Besar Hubungan dari koefisien

	<p>elayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek</p>	<p>kepuasan</p>	<p>berbeda. Penelitian berkaitan dengan aplikasi gojek, sementara penelitian ini mengambil objek pada perpustakaan</p>	<p>determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 51.4% sedangkan sisanya 48,8% diHubungani oleh variabel lain yang tidak diteliti.</p>
8	<p>(Desta Sulaesih,2020) Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom Kota Bandung</p>	<p>Membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan objek perpustakaan sebagai lokasi penelitiannya.</p>	<p>Pengujian statistik deskriptif kualitas pelayanan yang dirasakan (Yp) menunjukkan dimensi tangible, responsibility, assurance, dan emphaty memiliki kategori baik. Sementara itu, berdasarkan pengujian</p>

				hipotesis, kualitas pelayanan berHubungan secara positif terhadap kepuasan konsumen.
<b>9</b>	(Lilis Karomah,2023) Hubungan kualitas pelayanan administrasi Madrasah dengan kepuasan peserta didik di Madarasah Aliyah Negeri Kota Cimahi.	Membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan	penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan koleksi pada perpustakaan. Sampel yang diambil pun berbeda. Jika penelitian sebelumnya peserta didik, penelitian ini mengambil pemustaka sebagai sampel.	Kualitas pelayanan Administrasi Madrasah berHubungan signifikan terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Cimahi, dikarenakan memiliki nilai sebesar 0,653 dengan sig. $0,000 < 0,05$ .
<b>10</b>	(Putri Sholehah, 2023) Layanan perpustakaan berbasis <i>Online Public Access</i>	Membahas pelayanan perpustakaan dan kepuasan pengguna	Layanan pada penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan	Realitas Layanan Perpustakaan Berbasis Online Public Access



<p><i>Catalog (OPAC)</i> hubungannya dengan kepuasan pengguna perpustakaan : Penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.</p>		<p>digital (OPAC). Sementara penelitian ini focus pada pelayanan koleksi. Lokasi penelitian dan sampel pun berbeda</p>	<p>Catalog (OPAC) di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menghasilkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,18 termasuk pada kategori Cukup.</p>
---	--	--	--

Dari kajian penelitian terdahulu pada tabel di atas dapat diketahui terdapat beberapa persamaan yakni sama-sama mencari Hubungan dari suatu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka ataupun pelanggan. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan koleksi, beberapa penelitian terdahulu lokus penelitiannya terdapat di perpustakaan universitas maupun pada perusahaan. Untuk penelitian ini sendiri lokasi penelitian yang dipilih adalah perpustakaan daerah yang cakupannya lebih luas. Pada prinsipnya penelitian terdahulu menjadi salah satu inspirasi dan juga acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini sehingga penulis memperoleh gagasan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.