

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan anak di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan metode LibQUAL+™, diperoleh kesimpulan bahwa secara umum layanan anak yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan minimum maupun harapan ideal dari pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai gap (kesenjangan) yang secara konsisten bernilai negatif pada keempat dimensi utama yang diukur, yaitu *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*.

- a. Dimensi *Service Affect* yang mencerminkan kinerja dan sikap pustakawan dalam memberikan layanan, secara keseluruhan pada dimensi ini pemustaka merasa cukup puas yakni dengan nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) per dimensi bernilai 80% , khususnya pada aspek keramahan, kesopanan, serta kesigapan pustakawan dalam membantu kebutuhan informasi anak. Namun demikian, beberapa indikator masih menunjukkan kesenjangan negatif, yang mengindikasikan bahwa ekspektasi pemustaka belum terpenuhi sepenuhnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai gap pada harapan dan persepsi pengguna yang mana bernilai -0,5 yang artinya nilai negatif pada dimensi ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang dirasakan pemustaka masih rendah.
- b. Pada dimensi *Library as Place*, pemustaka merasa cukup puas terhadap lingkungan fisik dan fasilitas layanan anak yang dinilai relatif memadai, dengan ruang baca yang bersih, nyaman, dan desain yang menarik. Hal ini terbukti dengan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) per dimensi bernilai 81%. Meski begitu, beberapa aspek fisik memerlukan perawatan dan pengembangan lebih lanjut agar dapat menunjang aktivitas anak secara optimal. Hal ini sesuai

dengan adanya nilai gap sebesar -0,07. Meskipun nilai ini relatif kecil namun perlu untuk dijadikan pertimbangan perbaikan agar pemustaka semakin puas terhadap layanan yang diberikan.

- c. Dimensi *Personal Control* yang mencakup kemudahan akses dan penggunaan sarana oleh anak secara mandiri, ditemukan kesenjangan yang paling besar, khususnya pada indikator terkait ketersediaan perangkat modern dan kemampuan anak dalam menelusuri informasi secara independen. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas digital dan panduan pengguna yang tersedia belum sepenuhnya ramah anak dan tidak mendukung pembelajaran interaktif secara interaktif. Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) pada dimensi ini bernilai 73%, meskipun angka ini melebihi batas 50% yang menandakan taraf kepuasan pengguna, namun gap yang ditimbulkan cukup besar yakni 1,39%. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi pengguna.
- d. Demikian pula pada dimensi *Information Access*, secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) pada dimensi ini bernilai 83%, yang menandakan pemustaka merasa cukup puas dengan informasi yang diberikan pada layanan anak. namun masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka. Hal ini terlihat dari penilaian bahwa koleksi bahan pustaka anak belum sepenuhnya relevan dengan perkembangan zaman. koleksi yang ada masih didominasi oleh terbitan lama serta bentuk fisik yang sudah rusak, sehingga mencerminkan kurangnya pembaharuan koleksi, yang menjadi kendala utama dalam layanan. Fakta tersebut diperkuat dengan nilai gap -1,05%, yang menandakan adanya pemustaka yang merasa tidak puas terhadap koleksi karena tidak mutakhir dan bentuk fisiknya sudah tidak menarik.

Melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa terdapat beberapa indikator yang berada pada kuadran I, yaitu area prioritas yang mendesak untuk diperbaiki. Indikator-indikator tersebut mencakup ketersediaan bahan koleksi yang sesuai perkembangan

zaman, kemudahan akses informasi, ketersediaan perangkat modern, dan kemampuan anak dalam menemukan koleksi secara mandiri. Sementara itu, sebagian besar indikator lainnya berada pada kuadran II, yang berarti sudah berjalan dengan baik dan harus terus dipertahankan. Keberadaan indikator dalam kuadran ini menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan telah berhasil memenuhi ekspektasi pemustaka secara signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat aspek-aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik dan memuaskan pengguna, masih terdapat sejumlah aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan secara berkelanjutan. Perpustakaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan layanan anak, memperbaharui koleksi bahan pustaka, meningkatkan sarana prasarana digital yang ramah anak, serta meningkatkan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan yang edukatif, interaktif, dan menyenangkan bagi anak-anak sebagai generasi pembelajar masa depan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam setiap penelitian, terdapat berbagai kendala dan batasan yang tidak dapat dihindari dan berpotensi mempengaruhi hasil serta cakupan analisis. Penelitian ini pun tidak lepas dari sejumlah keterbatasan, baik yang bersifat teknis maupun non teknis. Keterbatasan ini disampaikan guna memberitahu pembaca ruang lingkup penelitian secara lebih objektif, serta menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan kajian yang sejenis. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Keterbatasan pada satu lokasi penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, sehingga belum dapat digeneralisasikan untuk perpustakaan lain, baik tingkat kabupaten/kota maupun provinsi lainnya.

b. Jumlah responden yang terbatas

Responden yang terlibat dalam penelitian ini terbatas pada pemustaka yang hadir selama periode pengumpulan data. Hal ini mungkin belum sepenuhnya mempresentasikan seluruh pengguna layanan anak secara keseluruhan, terutama pengguna yang jarang atau tidak rutin berkunjung.

c. Fokus pada persepsi pengguna saja

Penelitian ini hanya mengkaji kepuasan dari sudut pandang pengguna (pemustaka) yang mana dalam hal ini pengunjung layanan anak dan orang tua pendamping, tanpa melibatkan sudut pandang pustakawan atau manajemen perpustakaan yang juga memiliki pengaruh terhadap layanan.

d. Variasi usia dan kemampuan anak

Variasi usia menjadikan keterbatasan disebabkan karena subjek layanan adalah anak-anak dengan rentang usia yang beragam, persepsi mereka terhadap layanan sulit diukur secara langsung dan akurat. Oleh karena itu, sebagian besar data bergantung pada pendapat pendamping (orang tua/guru) yang mungkin bersifat subjektif.

5.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa ruang lingkup pada kajian ini masih dapat dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti berikutnya. Oleh karena itu, beberapa saran yang dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

a. Melakukan penelitian di lokasi yang lebih luas

Penelitian ini hanya dilakukan di dinas kearsipan dan perpustakaan provinsi sumatera barat, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain yang lebih luas. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan di

beberapa perpustakaan lainnya, baik tingkat kabupaten/kota maupun provinsi, guna memperoleh hasil yang lebih representatif.

b. Menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna, disarankan agar penelitian mendatang menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*), sehingga dapat menggali pengalaman dan harapan pengguna secara lebih komprehensif.

c. Melibatkan perspektif dari pustakawan dan pengelola

Penelitian ini hanya berfokus persepsi pengguna layanan. Oleh karena itu, akan lebih baik jika penelitian selanjutnya juga melibatkan pustakawan atau pengelola layanan anak untuk memperoleh sudut pandang lain dalam mengevaluasi mutu layanan yang diberikan.

d. Mengukur hubungan antara layanan anak dan literasi informasi anak

Penelitian lanjutan dapat memperluas fokus dengan meneliti pengaruh layanan anak terhadap peningkatan kemampuan literasi informasi pada anak. Hal ini penting untuk menilai sejauh mana layanan perpustakaan mendukung perkembangan kemampuan berpikir kritis dan pencarian informasi yang relevan pada anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, A., & Gamaputra, G. (2024). Strategi pemberdayaan anak berkebutuhan khusus studi pada UPTD Kampung Anak Negeri Kalijudan Kota Surabaya. *Inovant*, 2(3), 263–278.
- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+TM. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 9(2), 33–41.
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Anggraini, F. D. P., dkk. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Aryanti. (2022). *Analisis pengadaan koleksi anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lhokseumawe*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Aceh.
- Asror, M. M., Rosyidah, U. A., & Daryanto, D. (2024). Implementasi metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi di Desa Klatakan. *Journal of Digital Literacy and Volunteering*, 2(2), 76–82. <https://doi.org/10.57119/litdig.v2i2.90>
- Bungin, B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Kencana.
- Desi Farijah. (2021). *Dampak penggunaan media berbasis teknologi terhadap aspek kognitif anak usia 4-6 tahun (studi literatur)*. Skripsi. Pendidikan Islam Anak Usia Dini, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Aceh.

- Endang, F. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan dari Servqual ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fahimah, M., & Meishant, O. P. Y. (2017). Dimensi information control kualitas layanan Perpuseru Perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang. *Ikhrait Humaniora*, 1(2), 61–67.
- Fatimah, S., & Mufid, M. (2023). Upaya Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan layanan anak periode tahun 2023. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 9(1), 49. <https://doi.org/10.20961/jpi.v9i1.73483>
- Haeriah, H. (2017). *Analisis Tingkat Layanan terhadap Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Haryanti, D., & Kurniawan, A. T. (2017). Persepsi Pemustaka terhadap ketersediaan koleksi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(1), 111–120.
- Hasanah, N. (2020). *Implementasi Program Sekolah Ramah Anak di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 3 Jombang*. Tesis. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Hasfera, D. (2018). Library service quality dalam mewujudkan excellent service untuk kepuasan pengguna (Perpustakaan Uin Imam Bonjol Padang: Concept For The Future). *Buletin Al-Turas*, 24(2), 293–309. <https://doi.org/10.15408/bat.v24i2.8780>
- Hidayani, N. S. (2015). *Layanan Anak pada Perpustakaan Bank Indonesia*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah.
- Huasna, R. (2023). *Analisis layanan anak dalam pengembangan kreativitas anak di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tebing Tinggi*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam – Banda Aceh.

- Idhamani, A. P. (2020). Dampak teknologi informasi terhadap minat baca siswa. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 11(1), 35–41. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol11.iss1.art4>
- Inayati, W. (2018). *Peran pustakawan dalam pemanfaatan layanan anak sebagai motivasi belajar anak di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah.
- Irsalina, R., Hardian, A., & Ekowati, S. (2025). Komunikasi Interpersonal pada Pelayanan Customer Service dalam Mempertahankan Reputasi di Gunung Sahari Laboratorium. *Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 5(2), 994–1014. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i2.6988>
- Islamy, M. A., Wahyudin, D., & Margana, H. H. (2016). Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas Layanan Perpustakaan dengan menggunakan metode Libqual+. *Ejournal.Upi.Edu*, 3(1), 104–111.
- Ismulyana, N. I. M. (2018). *Analisis kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan Metode Libqual+Tm*. Tesis. Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Juanto. (2022). *Layanan perpustakaan terhadap anak dalam menumbuhkan minat baca anak*. Andil Maulana. <https://disperpusip.acehtengahkab.go.id/berita/kategori/layanan-baca-anak/layanan-perpustakaan-terhadap-anak-dalam-menumbuhkan-minat-baca-anak> [diakses 8 Juli 2025].
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (N.D.). Kamus Besar Bahasa Indonesia. diakses tanggal 29 Oktober 2024. <https://www.google.com/search?q>
- Kemensesneg, R. (2014). Undang - Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. *UU Perlindungan Anak*, 48.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38723/uu-no-35-tahun-2014>
[diakses 7 Oktober 2024].

Khaironi, E. M. (2018). Layanan anak pada Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dalam menumbuhkan minat baca anak. *Jurnal Ilmu Informasi Dan Kearsipan*, 1(1), 1–9.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran : Edisi 13 Jilid 1 / Philip Kotler dan Kevin Lane Keller*. Erlangga.

Leonisti, A. A. (2024). *Analisis kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang menggunakan metode LibQUAL+TM*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura menggunakan metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA). *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(01), 34-45.
<https://doi.org/10.26418/coding.v10i01.52134>

Maulida, I., Dari, T. U., Gojali, A., Rofiqi, I. R., Munawar, R., & Lestari, S. D. (2024). Analisis kepuasan konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Alfamart Ciawi 2. *Karimah Tauhid*, 3(7), 7846–7861. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i7.14209>

Puspitasari, M. (2022). Kerjasama dalam Lembaga Pendidikan berdasarkan tafsir Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 2. *LEARNING: Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, 2(3), 209-221.
<https://doi.org/10.51878/learning.v2i3.1521>

Medina, G. M. (2024). *Analisis efektivitas iklan family mart melalui sosial media instagram dengan pendekatan aida (Studi Kasus Pada Instagram @familmartid)*. Skripsi. Universitas Negeri Jakarta.

Melyani, M. (2016). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan

- pelanggan PT. Distriversa Buana studi kasus pada pemakai balsem cap macan di Jakarta. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 16(2), 1–13. <https://doi.org/10.31294/jc.v16i2.1288>
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Nurakhmi, E. S. (2015). *Analisis Libqual+TM pada layanan sirkulasi dengan menggunakan teknik Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nurkertamanda, D., & Wirawan, P. (2009). Usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metodologi Libqual+TM dan Quality Function Deployment. *JATI Undip*, IV(2), 123–136.
- Nurmalasari, S. (2024). *Kepuasan peserta didik pada keterampilan mengajar pengajar lulusan program studi Pendidikan Sejarah Universitas Pendidikan Indonesia*. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ridwan, S., Ermansyah, M. J., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada orange supermarket di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1048–1070. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>
- Rifngati, E. (2016). Tantangan Pustakawan perguruan tinggi dalam memberikan layanan prima dengan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Dinamika Penelitian*, 16(2), 47-55. <https://doi.org/10.21274/dinamika.2016.16.2.268-273>
- Rohmah, A., & Kurniawan, A. T. (2017). Pemenuhan kebutuhan informasi koleksi bahan pustaka dalam penyusunan skripsi di UPT Perpustakaan Stem Akamigas Cepu (Studi kasus mahasiswa D4 Refinery Program Studi Teknik Pengolahan Migas STEM Akamigas Cepu). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(1), 421–430.

- Sahmia, S. (2021). *Persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Saleh, A. R. (2013). Indikator kinerja perpustakaan menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) bagian pertama dari dua tulisan. *Media Pustakawan*, 20(2), 1-18.
- Sampoerna, U. (2022). *Teknik purposive sampling: definisi, tujuan, dan syarat*. Sampoerna University Website. [https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/news/purposive-sampling-adalah#:~:text=Tujuan Purposive Sampling,pun juga akan semakin valid \[diakses 2 Januari 2025\]](https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/news/purposive-sampling-adalah#:~:text=Tujuan Purposive Sampling,pun juga akan semakin valid [diakses 2 Januari 2025].).
- Santoso, H. (2007). Peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang berorientasi pada kepuasan pemakai. *Media Pustakawan*, 14(1), 44–52. <https://doi.org/10.37014/medpus.v14i1.969>
- Saputro, B. I., & Utami, P. T. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan metode Libqual +Tm. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(1), 41-59. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i1.546>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (cet. 3.). Bandung: Alfabeta.
- Sutarno, N. (2008). *Kamus perpustakaan dan informasi*. Jakarta: Jala.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan pelayanan prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111–117.

- Utami Lestari, D. (2024). Layanan dan fasilitas perpustakaan dalam meningkatkan minat baca siswa (studi kasus SMA LTI IGM Palembang). *SIGNIFICANT : Journal Of Research And Multidisciplinary*, 3(02), 131–143. <https://doi.org/10.62668/significant.v3i02.1324>
- Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode penelitian kuantitatif: konsep, jenis, tahapan dan kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Wiyono, E. (2022). *IFLA dan UNESCO Luncurkan manifesto perpustakaan umum 2022*. Perpustnas. <https://www.perpusnas.go.id/berita/ifla-dan-unesco-luncurkan-manifesto-perpustakaan-umum-2022> [diakses 15 Juli 2025].
- Woodward, J. (2009). Creating the Customer-Driven Academic Library. *Jurnal of Hospital Librarianship*, 10(2), 203-205. <https://doi.org/10.1080/15323261003685001>.
- Wulandari, I. A. (2023). Pendampingan belajar untuk meningkatkan hasil belajar siswa kelas V SDN 6 Metro. Skripsi. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Yohan, Z. M. (2016). Kebutuhan Informasi pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan. *Acta Diurna Komunikasi*, 5(4), 1689–1699.
- Yusuf, T. (2003). *Manajemen perpustakaan umum*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan, Universitas Terbuka.
- Zeithaml, & Bitner. (2009). *Service Marketing-Intergrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw Hill.