

## **Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membaca Masyarakat di Kabupaten Tapanuli Tengah dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening**

**Sofia Juliasty Hutagalung**

Program Magister Manajemen

Universitas Terbuka

[Juliastysofia@gmail.com](mailto:Juliastysofia@gmail.com)

**ABSTRACT:** This study aims to analyze people's reading interest in the library. The variables used include product quality and service quality, as well as customer satisfaction as intervening variables. This research was conducted at the Regional Library of Central Tapanuli Regency. The number of respondents in this study was 100 library customers who chose the random sampling technique. The research data were processed using SMART PLS. The results showed that the quality of service and quality of library products directly, positively and significantly influenced customer satisfaction. The quality of service and quality of library products directly, positively and significantly affects people's reading interest. Furthermore, the customer satisfaction variable has become an intervening variable for service quality and product quality variables in influencing people's reading interest. These results indicate that the regional library of Central Tapanuli Regency is always expected to be able to pay attention to and improve the product quality and service quality of the local library. It's because these two things are essential variables that affect customer satisfaction which in turn will encourage increased public interest in reading.

**Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction And Interest In Reading**

### **A. PENDAHULUAN**

Banyak metode diciptakan demi meningkatkan kemampuan dan intensitas membaca, dari metode konvensional membaca buku yang dibeli dari toko buku ataupun dipinjam dari perpustakaan hingga metode yang paling modern dengan menggunakan multimedia dan berbasis teknologi informasi, seperti e-book, e-journal, berita berbasis web dan media sosial. Di samping membaca buku dengan memegang buku dalam bentuk fisik, kini orang-orang membaca buku dengan menggunakan personal computer, notebook dan ponsel.

Menurut penelitian PISA (*Programme for International Student Assessment*) rendahnya tingkat literasi Indonesia dibanding negara-negara di dunia. Indonesia berada pada ranking 62 dari 70 negara (Damarjati 2019), adalah salah satu bukti bahwa minat baca masyarakat Indonesia masih rendah yang tentu saja berbanding lurus dengan kemampuan memahami bacaan yang rendah pula. Kondisi yang sama juga terjadi di berbagai daerah, termasuk pula di Kabupaten Tapanuli Tengah.

Masalah minat baca adalah masalah kita semua, apalagi di era digital sekarang ini. Buku sudah digantikan oleh program televisi atau file-file audio visual yang memanjakan para penggunanya untuk tidak rumit berfikir dan menelaah.

Namun, tidak ada masalah yang tidak bisa dipecahkan atau dicarikan solusi. Jika ingin mengatasi rendahnya kemampuan membaca dan minat membaca, tentu saja dengan menumbuhkan minat baca dan maksimalnya pengajaran membaca sehingga mampu mengasah kemampuan memahami bacaan. Hal ini tentu saja tidak mudah, masalah gemar membaca adalah masalah kebiasaan dan masalah budaya. Seberapa banyak orang yang kita temui di tempat- tempat umum seperti halte bus, stasiun, bandara, rumah sakit menghabiskan waktu menunggu dengan membaca buku. Mungkin tidak banyak dari kita yang akan menjawab sering. Malah mungkin hampir semua akan mengatakan bahwa orang-orang tersebut menghabiskan waktunya memainkan gadget atau perangkat canggih lainnya.

Terlepas dari apapun jenis minat baca yang dimiliki masyarakat, baik itu minat baca spontan maupun minat baca terpola. Kedua-duanya adalah hal yang harus diupayakan agar masyarakat dapat gemar membaca yang pada akhirnya dapat meningkatkan kemampuan membacanya. Minat baca spontan mungkin akan butuh waktu lebih lama dibandingkan dengan minat baca terpola. Masyarakat yang memiliki minat baca spontan tentulah sudah memiliki kebiasaan membaca dalam kehidupan sehari-hari, baik di rumah maupun ditempat umum. Minat baca terpola dapat diupayakan melalui berbagai kegiatan termasuk proses belajar mengajar, melalui aktivitas menarik di kantor, kehadiran perpustakaan keliling dengan senantiasa memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi minat baca masyarakat. Pada akhirnya tentu saja akan menuntun siswa pada kebiasaan membaca dalam kehidupan sehari-hari.

Tabel 1 berikut ini menyajikan informasi mengenai perkembangan jumlah kunjungan masyarakat, jumlah buku, jumlah AN/TKS Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tapanuli Tengah. Berdasarkan tabel, jika dibandingkan antara tahun 2017 dan 2019 dapat dilihat bahwa trend minat baca masyarakat berdasarkan angka jumlah pengunjung mengalami peningkatan yang signifikan. Kendati pada tahun 2019 hanya menggunakan data hingga bulan Juli 2019 namun dapat diproyeksikan jumlah pengunjung perpustakaan juga akan melampaui angka yang dicapai pada tahun-tahun sebelumnya. Di sisi lain jumlah buku dan jumlah SDM yang tersedia juga meningkat. Kendati demikian jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Tapanuli Tengah yang berjumlah 324.315 (tahun 2014) rasio kunjungan ke perpustakaan masih tergolong rendah yakni 0,22%. Inilah yang kemudian menjadi tugas berat bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tapanuli Tengah untuk mengupayakan agar minat baca masyarakat di Kabupaten Tapanuli Tengah dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan, Buku, ASN / TKS Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tapanuli Tengah

No	Jens Data	2017	2018	Akhir Juli 2019	Satuan
1	Jumlah Pengunjung Perpustakaan	378	744	464	Orang
2	Jumlah Buku	4.776	8.950	11.120	Buku
3	Jumlah ASN Dinas Perpustakaan & Arsip Kab. Tapteng	16	21	18	Orang
4	Jumlah Tenaga Kerja Sukarela (TKS) Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Tapteng	5	9	9	Orang

Sumber: Data Perpustakaan Daerah Tapteng

Sejumlah penelitian menemukan keterkaitan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Lestari dan Hayati (2019), Triana, (2016), Wardani (2017), Susepti (2017) dan Sugiharto (2015). Adapun keterkaitan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan dikemukakan oleh Sasongko dan Subagio (2013), Sembiring dkk. (2014), Sihombing (2015), Sugiharto (2015), Susepti (2017) dan Triana (2016). Selanjutnya untuk hubungan kepuasan pelanggan dan kualitas produk dengan minat baca dikemukakan oleh Hariyanto (2013); Hayati (2009), Lasa, (2009), Nafisah (2016) dan Puspasari dan Rosmaidar (2014). Dikemukakan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas produk terhadap minat baca masyarakat. Menurut Setiawan dkk. (2016) dan Dennisa dan Santoso (2016) ada pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan. Di sisi lain Fardisa (2016), Mustapa dkk (2018) mengemukakan, ada pengaruh langsung kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat konsumen. Sementara peranan variabel kepuasan sebagai intervening terhadap minat konsumen / pelanggan sebelumnya juga telah dikemukakan oleh Rinaldi dan Santoso (2018) dan Saputri dan Astuti (2016).

Penelitian lain yang mengemukakan bahwa peningkatan kualitas produk dalam hal ini buku-buku di perpustakaan dapat meningkatkan minat membaca antara lain dikemukakan oleh Ningsih (2019) dan Ayunitias dkk (2019). Kedua peneliti sepakat bahwa salah satu faktor penting dari upaya meningkatkan minat membaca masyarakat adalah dengan cara meningkatkan kualitas produk (buku-buku) di perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan buku-buku yang menarik, up to date, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain peningkatan kualitas produk perpustakaan, peningkatan kualitas pelayanan dipercaya juga dapat meningkatkan minat baca masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Nawawi dan Puspitowati, (2017) dan Sugiarti dkk (2017). Keduanya menyebutkan bahwa minat baca masyarakat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat dalam menggunakan produk-produk perpustakaan dan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya peneliti lain, mengemukakan bahwa secara bersama-sama bila kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan maka akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan produk-produk perpustakaan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Secara umum penelitian sebelumnya terkait minat baca lebih banyak dilakukan dengan pendekatan analisis regresi linier berganda ataupun pendekatan deskriptif (Ayunitias dkk., 2019; Nafisah, 2016; Santoso, 2018; Wulandari dkk, 2018; Darmono, 2007a, Sihombing, 2014). Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan dengan analisis jalur (path analysis) dengan menggunakan dua variabel eksogen, yakni kualitas produk dan kualitas layanan. Kedua variabel tersebut diduga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan dan juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat membaca masyarakat. Dengan demikian penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Darmono (2007a) mengemukakan aspek-aspek penting dalam minat membaca antara lain, perhatian, kepuasan, hubungan dan keyakinan. Sementara aspek yang meliputi kualitas pelayanan antara lain dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati (Keller dan Kotler, 2016). Pada gilirannya bila tingkat kepuasan dapat ditingkatkan maka akan mendorong pula peningkatan kepuasan pelanggan, dalam hal ini pelanggan perpustakaan

(Sihombing 2014:8).

Hasil penelitian Hayati (2009) menunjukkan bahwa faktor-faktor minat baca terdiri dari 7 (tujuh) indikator yaitu; a) alasan dan tujuan membaca, b) motivasi membaca, c) penyediaan waktu membaca, d) memilih bahan bacaan yang baik, e) dorongan dari keluarga, f) dorongan dari lingkungan pendidikan. Penelitian lain, Puspasari dan Rosmaidar (2014) menyatakan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi minat baca seseorang, di antaranya; kondisi fisik, kondisi mental, status emosi dan lingkungan sosial.

Sejumlah penelitian terdahulu terkait dengan upaya meningkatkan minat baca antara lain; Antika (2015), Santoso (2018), Fajarini (2017), Springer, Harris dan Dole (2017) mengemukakan prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk meningkatkan minat baca. Small, Arnone dan Bennett (2017) mengemukakan tentang motivasi dan reward bagi pengunjung perpustakaan. Sementara Gambrell (2015) mengemukakan minat baca dapat ditingkatkan dengan menggunakan prinsip-prinsip motivasi, bacaan yang relevan dengan dunia nyata, dan menyediakan bacaan yang sangat menarik.

Terkait dengan upaya meningkatkan minat baca masyarakat ini, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tapanuli Tengah juga senantiasa melakukan upaya-upaya meningkatkan minat baca buku masyarakat. Beberapa hal yang telah dilakukan antara lain; menambah koleksi buku, jurnal, koran, majalan dan lain-lain di perpustakaan daerah, meningkatkan pelayanan ASN dan TKS, membuat event-event meningkatkan minat baca, menghadirkan perpustakaan keliling untuk menjangkau masyarakat di pinggiran kabupaten secara lebih luas dan berbagai kegiatan lainnya. Kendati demikian upaya ini tentu masih perlu ditingkatkan sehingga minat baca masyarakat dapat terus meningkat sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, penulis merasa tertarik untuk menganalisis lebih mendalam bagaimana upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan minat baca masyarakat di Kabupaten Tapanuli Tengah. Penulis memiliki dugaan bahwa jika kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan maka minat baca juga dapat ditingkatkan. Kepuasan pelanggan sendiri dapat ditingkatkan ketika kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Lasa (2009) dalam penelitiannya tentang peran perpustakaan dan penulis dalam peningkatan minat baca masyarakat mengemukakan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara peran perpustakaan dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Dalam upaya peningkatan minat baca dan tulis menurutnya perlu langkah sinergi yang melibatkan semua pihak dan dukungan anggaran. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan awal siswa dan minat belajar /baca terhadap prestasi belajar siswa baik secara parsial maupun secara simultan. Astuti (2015) mengaitkan antara kemampuan awal siswa dan minat belajar/baca terhadap prestasi belajar siswa baik secara parsial maupun secara simultan, dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan awal dan minat baca terhadap prestasi belajar. Sugiharto (2015) mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya secara simultan kualitas layanan yang terdiri dari sub variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan.

Lebih lanjut Triana (2016) menyebutkan, dari lima dimensi kualitas

pelayanan hanya dua dimensi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu dimensi jaminan dan empati. Dimensi variabel yang berpengaruh dominan adalah jaminan (assurance). Panjaitan dan Yuliati (2016) mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan. Hasil uji parsial menunjukkan hanya variabel empati yang memiliki pengaruh dalam kepuasan pelanggan. Nafisah (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara peran perpustakaan dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Sementara Ayunitias, Fatimah & Rusmin (2019) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen perpustakaan sekolah terhadap minat baca siswa.

Sejumlah penelitian menghubungkan keterkaitan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Lestari dan Hayati (2019), Triana, (2016), Wardani (2017), Susepti (2017), Sugiharto (2015) dan lain-lain, bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sasongko dan Subagio (2013), Sembiring dkk. (2014), Sihombing (2015), Sugiharto (2015), Susepti (2017), Triana (2016) di sisi lain juga menegaskan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Untuk hubungan kepuasan pelanggan dan kualitas produk dengan minat baca, menurut Hariyanto (2013); Hayati (2009), Lasa, (2009), Nafisah (2016), Puspasari dan Rosmaidar (2014) dan lain-lain, mengemukakan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas produk terhadap minat baca masyarakat.

Menurut Setiawan dkk. (2016) dan Dennisa dan Santoso (2016) ada pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan. Di sisi lain Fardisa (2016), Mustapa dkk (2018) mengemukakan, ada pengaruh langsung kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat konsumen. Sementara peranan variabel kepuasan sebagai intervening terhadap minat konsumen / pelanggan sebelumnya juga telah dikemukakan oleh Rinaldi dan Santoso (2018) dan Saputri dan Astuti (2016).

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah yang jumlahnya  $\pm 1.500$  orang, dengan kriteria; minimum berpendidikan SLTA dan minimal telah berkunjung ke perpustakaan sebanyak dua kali. Selanjutnya dengan menggunakan rumus Slovin, confidence level 95% dan precision rate 0,10 maka diperoleh jumlah sampel sebesar 100 orang responden yang merupakan pengunjung perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah. Sampel ini diambil dengan teknik random sampling. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan Smart PLS dengan melalui tahapan-tahapan uji outer model, uji inner model dan lain-lain.

### **D. HASIL PENELITIAN**

Setelah melalui tahapan outer model yang telah memenuhi kriteria, selanjutnya dilakukan tahapan pengujian inner model (structural model). Inner model antara lain dapat dievaluasi dengan melihat r-square (reliabilitas indikator) untuk konstruk dependen dan nilai t-statistik dari pengujian koefisien jalur (path coefficient). Menurut Sugiyono (2012) semakin tinggi nilai r-square berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai path coefficients menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis.

Analisis Variance ( $R^2$ ) atau Uji Determinasi yaitu untuk mengetahui besar

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut. Model struktural atau inner model dalam penelitian ini juga dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan, yaitu dengan melihat  $R^2$  untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran-ukuran Stone-Geisser Q Square test dan juga melihat koefisien jalur strukturalnya. Selanjutnya stabilitas estimasi diuji dengan t statistik melalui prosedur bootstrapping. Hasil dari PLS R-Squares mempresentasikan jumlah variance dari konstruk yang dijelaskan oleh model. Nilai dari koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada Tabel 1.

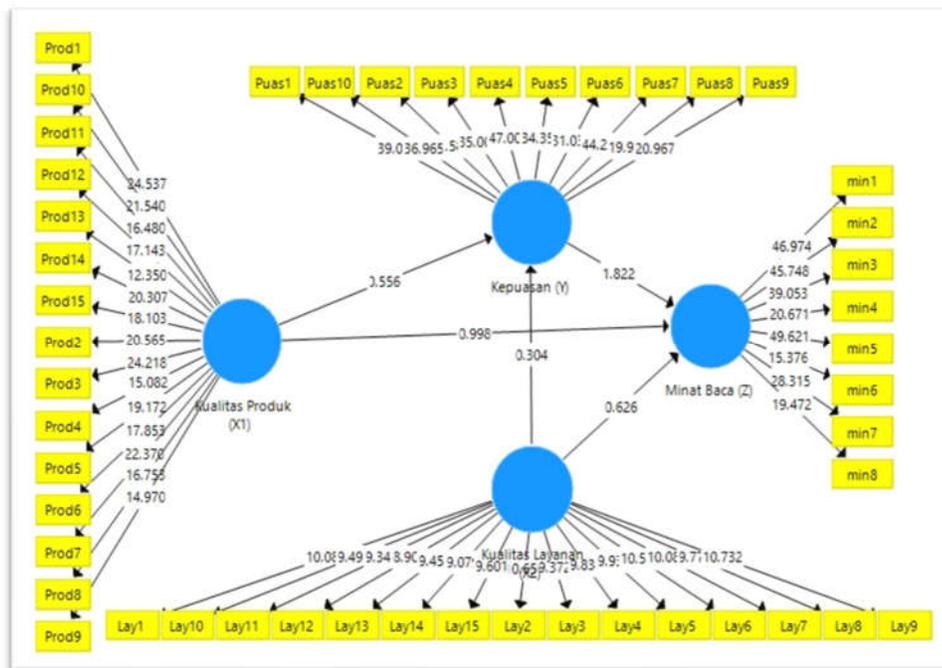
Tabel 1. Nilai R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan (Y)	0,523	0,512
Minat Baca (Z)	0,774	0,762

Sumber : Data Penelitian Diolah

Tabel 1 menunjukkan nilai R-square untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) diperoleh sebesar 0.523 dan untuk variabel minat baca (Z) diperoleh sebesar 0.774. Hasil ini menunjukkan bahwa 52.3% variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh kualitas produk (X1) dan kualitas layanan perpustakaan (X2). Di sisi lain 77.4% variabel minat baca masyarakat (Z) dipengaruhi oleh kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y).

Pengujian Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian Inner Model (model struktural) yang meliputi output r-square, koefisien parameter dan t-statistik. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil bootstrapping. Rules of thumb yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik  $>1,96$  dengan tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 2 yang selanjutnya menjadi dasar bagi pengujian hipotesis penelitian. Bila p value signifikan  $< 0,05$  dan t-statistik  $>1,96$  maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh satu variabel ke variabel lain.



Gambar 1. Output Model

Sumber: Smart PLS

Hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa secara statistik kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah. Kualitas produk secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan hasil yang dikemukakan oleh sejumlah peneliti lain seperti, Saidani & Arifin (2012), Hermawan (2011), Putro (2014), Wedarini (2012), Sembiring et al. (2014), Prahastuti & Augusty (2011) dan Runtuuwu et al. (2014). Peranan kualitas produk sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan yang ditawarkan suatu institusi untuk diperhatikan, diminta, digunakan oleh konsumen. Kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan sangat tergantung dengan kualitas produk, dimana jika semakin tinggi tingkat kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan. Umumnya konsumen selalu menginginkan produk yang diterimanya sesuai dengan harapan yang dirasakan. Kualitas produk sendiri dapat dikategorikan sebagai suatu senjata yang strategis untuk berkompetisi dengan para pesaing. Karena peran kualitas produk sangat menentukan keinginan konsumen tersebut sehingga dengan kualitas produk akan tercapai suatu kepuasan tersendiri bagi konsumen. Dalam konteks kualitas produk perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah, dalam penelitian ini dilihat dari beberapa dimensi antara lain; *product performance*, *features*, *conformance*, *durability*, kemampuan pelayanan, estetika dan *perceive quality*, sesuai dengan pendapat Tjiptono & Gregious (2016). Produk perpustakaan dikatakan berkualitas manakala perpustakaan tersebut memiliki kualitas koleksi buku dan publikasi-publikasi lain yang sangat baik. Pada kenyataannya di Perpustakaan Daerah

Kabupaten Tapanuli Tengah, berdasarkan pengamatan langsung di lapangan cukup memiliki koleksi buku-buku yang menarik dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sampai dengan bulan Juli 2019 jumlah buku yang ada sebanyak 11.120 unit. Dimana jumlah buku ini secara rutin jumlahnya terus ditambah. Selain buku-buku juga terdapat koleksi majalah, jurnal, bulletin, surat kabar dan lain-lain. Dari sisi dimensi *features*, perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah juga telah didukung oleh perangkat teknologi informasi yang memadai. Peminjaman buku dapat dilakukan dengan pencatatan manual maupun secara online dengan perangkat komputer dan barcode scanner. Dari sisi *conformance* menurut peneliti buku, jurnal dan yang lainnya yang tersedia di perpustakaan relative sangat dibutuhkan masyarakat dan cukup up to date. Dilihat dari aspek *durability*, durasi untuk peminjaman koleksi buku dan lain-lain sudah sesuai dengan kebutuhan pembaca (hal ini juga didasarkan berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung perpustakaan). Durasi perpanjangan waktu peminjaman koleksi buku dan lain-lain juga sudah sesuai dengan kebutuhan pembaca. Beberapa hal lain terkait dengan kualitas produk yang dikaitkan dengan jawaban responden adalah, buku-buku dan produk lain yang tersedia di perpustakaan ini selalu dapat memenuhi keinginan pembaca yang sudah berlangganan dan umumnya selalu tersedia di rak buku. Di perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah ini layout ruangan dan display aksesoris ruangan sudah ditata sedemikian rupa dengan memperhatikan aspek estetika dan display buku-buku diupayakan tersusun dengan rapi. Kendati demikian untuk, seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, tidak bisa dipungkiri ada kecenderungan bagi masyarakat untuk tidak lagi berkunjung ke perpustakaan. Hal ini karena banyak layanan digital yang telah menawarkan e-book baik gratis maupun berbayar yang lebih mudah di akses.

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini sudah sesuai dengan sejumlah penelitian terdahulu antara lain; Prahastuti & Augusty (2011), Hermawan (2011), Wedarini (2012), Saidani & Arifin (2012), Putro (2014), Sembiring et al. (2014), dan Runtunuwu et al. (2014). Selain kualitas produk, kualitas layanan adalah hal yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi level kepuasan konsumen, dimana kepuasan selanjutnya akan mendorong konsumen untuk meningkatkan minatnya (*intention*) terhadap produk, bahkan menjadi customer yang loyal dan selalu kembali mengkonsumsi produk (*reconsume*). Kualitas pelayanan umumnya bisa dibedakan menjadi dua kriteria, antara lain jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Pada semua organisasi, pengertian kualitas pelayanan dapat berbeda-beda, karena kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang kaku atau permanen, melainkan bersifat sangat fleksibel. Oleh karenanya semua organisasi, tak terkecuali perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah wajib mengantisipasi perubahan berupa peningkatan kualitas pelayanan ke arah yang semakin lebih baik. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya, misalnya dengan melakukan survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan perpustakaan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pengunjung dan penikmat layanan perpustakaan. Sedangkan tingkat kepuasan pengunjung ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung. Jenis kualitas pelayanan yang baik

adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung perpustakaan. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan pengunjung, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung. Pihak manajemen perpustakaan daerah seyogyanya menyadari bahwa kualitas pelayanan ini penting karena akan berdampak langsung pada citra perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perpustakaan. Jika perpustakaan sudah mendapat nilai positif di mata masyarakat, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat customers. Sehingga sangat penting untuk selalu mempertimbangkan aspek-aspek kepuasan pengunjung terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada pengunjung.

Kualitas produk secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat baca masyarakat. Hal ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya, antara lain yang dilakukan oleh; Lasa (2009), Nafisah (2016), Ayunitias et al. (2019) dan lain-lain. Perpustakaan umum daerah dapat berperan membina dan meningkatkan minat baca masyarakat, karena dengan membaca diharapkan seseorang akan memperoleh informasi dari bahan pustaka yang dibaca dan memperoleh pengenalan mendalam tentang suatu peristiwa atau gejala. Dengan adanya minat baca akan diperoleh hasil yang maksimal, baik itu informasi, pengertian, pengetahuan, keterampilan, motivasi atau fakta seperti yang disajikan oleh bahan bacaan. Salah satu upaya untuk meningkatkan minat baca adalah dengan cara meningkatkan kualitas produk perpustakaan, antara lain; kualitas koleksi buku-buku, baik dari sisi kualitas bacaan, buku yang up to date, tersedia variasi bacaan lain selain buku (jurnal, majalah, tabloid, koran, video dan lain-lain). Diharapkan dengan peningkatan kualitas produk-produk bacaan yang ada di perpustakaan minat berkunjung dan minat baca masyarakat dapat meningkat. Indonesia sendiri berdasarkan publikasi Warta Ekonomi (Saepulloh 2019) menempati ranking 60 dari 61 negara dalam hal literasi dan membaca. Namun, berdasarkan hasil survei World Culture Index Score 2018, kegemaran membaca masyarakat Indonesia meningkat signifikan. Indonesia menempati urutan ke-17 dari 30 negara. Dalam hal membaca, rata-rata orang Indonesia menghabiskan waktu membaca sebanyak enam jam/minggu, mengalahkan Argentina, Turki, Spanyol, Kanada, Jerman, Amerika Serikat, Italia, Mexico, Inggris, Brazil, Taiwan, Jepang dengan masing-masing tiga jam/minggu. Oleh karenanya memang diperlukan langkah-langkah khusus untuk meningkatkan minat baca masyarakat, salah satunya dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas buku-buku dan koleksi di perpustakaan daerah. Untuk meningkatkan minat baca masyarakat beberapa dimensi minat baca yang perlu diperhatikan antara lain; bagaimana meningkatkan perhatian masyarakat, kepuasan dari manfaat membaca, hubungan dan komunikasi yang dibangun dengan masyarakat dan komunitas pembaca buku dan keyakinan (akan pentingnya manfaat membaca buku). Sejauh ini minat baca masyarakat di Kabupaten Tapanuli Tengah sudah cukup baik, berkisar 400 s.d 1.000 pengunjung per tahunnya. Jumlah ini pun

meningkat dari waktu ke waktu yang menandakan meningkatnya minat baca masyarakat. Kendati demikian di sisi lain, tetap perlu dicermati, bahwa perkembangan teknologi informasi yang pesat cepat atau lambat akan menggeser peran perpustakaan yang offline menjadi online. Cara meningkatkan minat baca yang juga dapat diupayakan oleh pemerintah adalah program-program khusus untuk pemuliaan perpustakaan serta mengondisikan agar sumber belajar tersebut dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja. Hal ini akan sangat membantu mereka yang belum dapat menyediakan budget khusus untuk menyediakan bahan bacaan bagi diri sendiri atau keluarga. Paling sedikit pada masyarakat kita tersedia sumber-sumber informasi untuk memperoleh kabar global seperti buletin, koran, majalah, atau yang lainnya. Perpustakaan daerah bisa menjadi solusi atas akses masyarakat akan buku-buku berkualitas demi menambah ilmu pengetahuan. Salah satunya adalah dengan mobil perpustakaan keliling (yang sudah ada di Kabupaten Tapanuli Tengah) yang telah berjalan di beberapa daerah walaupun belum menjangkau seluruh daerah terpencil. Cara lain yang juga bisa dilakukan adalah dengan pengadaan perpustakaan daerah, meningkatkan kualitas perpustakaan apabila sudah ada, mengadakan beragam kegiatan yang ada hubungannya dengan membaca atau menulis, dan lain sebagainya. Kegiatan-kegiatan tersebut misalnya acara bedah buku, membaca bersama untuk anak-anak, mendongeng untuk anak-anak, atau membuat komunitas-komunitas literasi serta mengadakan secara rutin forum diskusi yang berkaitan dengan buku. Hal ini memang membutuhkan kerja sama dari berbagai pihak sebagai realisasi cara meningkatkan minat baca.

Kualitas layanan secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat baca masyarakat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan Sugiharto (2015), Triana (2016) dan Panjaitan dan Yulianti (2016). Layanan di perpustakaan daerah idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi. Secara umum pelayanan di perpustakaan dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pengunjung perpustakaan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, kepercayaan maupun status lainnya. Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini dimensi pelayanan meliputi; bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati dalam memberikan pelayanan. Diharapkan dengan memperhatikan aspek-aspek penting tersebut minat baca masyarakat dapat meningkat sesuai harapan. Ke depan terkait dengan layanan perpustakaan ini, manajemen perpustakaan daerah harus benar-benar mengantisipasi standar layanan yang dibutuhkan masyarakat (pelanggan). Perhatian dan perbaikan direkomendasikan untuk meningkatkan layanan di perpustakaan yang secara teknis terbagi kedalam 3 kategori, yaitu; layanan teknis, layanan pemakai dan layanan administrasi. Layanan teknis, layanan ini biasanya berupa pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya. Layanan pemakai, biasanya layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu: sirkulasi, skripsi, referensi, reserve, internet, multi media dan lain sebagainya. Layanan administrasi, layanan ini terdiri

dari dua kategori, yaitu layanan untuk administrasi perpustakaan/staf perpustakaan dan administrasi untuk pengguna perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen.

Kepuasan pelanggan secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat baca masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat peneliti terdahulu, antara lain Lasa (2009), Sugiharto (2015), Astuti (2015), Panjaitan dan Yuliati (2016), Triana (2016), Nafisah (2016), Ayunitias, Fatimah & Rusmin (2019) dan lain-lain. Kepuasan pelanggan akan membuat konsumen perpustakaan untuk datang kembali ke perpustakaan. Sebaliknya ketidakpuasan akan membuat pelanggan enggan untuk berkunjung kembali. Dalam menganalisis kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini digunakan beberapa dimensi, antara lain; overall satisfaction (kepuasan secara menyeluruh), confirmatory of satisfaction (konfirmasi kepuasan), revisit intention (niat untuk berkunjung kembali), willingness to recommend (keinginan untuk merekomendasikan ke orang lain), customers dissatisfaction (ketidakpuasan konsumen). Berdasarkan hasil data analisis bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah relatif tinggi. Untuk kepuasan secara keseluruhan, secara umum pelanggan merasa puas dengan produk buku, jurnal, audio, visual yang ada di perpustakaan dan merasa puas dengan layanan perpustakaan. Ketika dikaitkan dengan confirmatory satisfaction pelanggan perpustakaan mengemukakan bahwa pelayanan yang diterima di perpustakaan sesuai dengan harapan mereka dan produk bacaan yang dapat dipinjam di perpustakaan ini sesuai dengan harapan. Selanjutnya untuk pertanyaan keinginan untuk berkunjung kembali pelanggan perpustakaan menjawab mereka berkeinginan untuk kembali mengunjungi perpustakaan dan meminjam buku-buku dan koleksi perpustakaan lainnya. Terkait dengan dimensi willingness to recommend, sebagian besar pengunjung menerima rekomendasi dari orang lain mengenai keberadaan perpustakaan daerah dan juga akan merekomendasikan hal yang sama kepada orang lain yang membutuhkan jasa perpustakaan daerah. Terkait dengan aspek ketidakpuasan, memang terdapat sebagian kecil jawaban responden yang mengindikasikan ketidakpuasan, sehingga dapat menjadi perhatian dan action plan untuk melakukan koreksi dan perbaikan atas kualitas produk dan kualitas layanan perpustakaan daerah kedepannya.

Kualitas produk memiliki pengaruh tidak langsung terhadap minat baca masyarakat dan secara statistik berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan pendapat peneliti terdahulu, antara lain Lasa (2009), Sugiharto (2015), Astuti (2015), Panjaitan dan Yuliati (2016), Triana (2016), Nafisah (2016), Ayunitias, Fatimah & Rusmin (2019) dan lain-lain. Bagaimana masyarakat ingin berkunjung ke perpustakaan bila ternyata perpustakaan tidak memiliki produk yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya peningkatan kualitas produk-produk yang dimiliki perpustakaan menjadi sangat penting untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Berbagai koleksi buku harus ditambah, variasi genre bacaan harus diperbanyak, bentuk produk juga harus didiversifikasi sehingga tersedia alternatif bagi masyarakat untuk menikmati produk-produk perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan juga harus memperhatikan dengan cermat kebutuhan akan koneksi internet yang mendukung perpustakaan. Tidak jarang masyarakat datang ke perpustakaan untuk mencari buku referensi dan membuat catatan kerja langsung di perpustakaan dan mereka membutuhkan jaringan internet untuk mendukung pekerjaan dan tugas mereka. Hasil penelitian

ini juga menegaskan bahwa dengan meningkatnya kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan selanjutnya meningkatkan minat baca masyarakat. Dengan kata lain variabel kepuasan pelanggan secara signifikan dapat menjadi variabel intervening bagi variabel kualitas produk dalam mempengaruhi minat baca masyarakat.

kualitas produk memiliki pengaruh tidak langsung terhadap minat baca masyarakat dan secara statistik berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan pendapat peneliti terdahulu, antara lain Lasa (2009), Sugiharto (2015), Astuti (2015), Panjaitan dan Yuliaty (2016), Triana (2016), Nafisah (2016), Ayunitias, Fatimah & Rusmin (2019) dan lain-lain.

Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa dengan meningkatnya kualitas layanan perpustakaan daerah akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan selanjutnya meningkatkan minat baca masyarakat. Dengan kata lain variabel kepuasan pelanggan secara signifikan dapat menjadi variabel intervening bagi variabel kualitas layanan perpustakaan daerah dalam mempengaruhi minat baca masyarakat. Ke depan untuk meningkatkan minat baca masyarakat ini, pelayanan perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan yang meliputi; ruang baca yang nyaman, sirkulasi bahan pustaka, rujukan, abstrak dan indeks, informasi mutakhir, literatur dan sebagainya. Perlu ada slogan bahwa perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu harus tersedia bagi mereka yang memerlukannya.

Untuk pengaruh kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan perpustakaan dapat dilihat bahwa, diantara kedua variabel bebas yang digunakan, pengaruh lebih besar diberikan oleh variabel kualitas layanan. Dalam hal ini koefisien standar variabel kualitas layanan sebesar 0,453 sedangkan koefisien variabel produk sebesar 0,255. Berdasarkan angka estimasi ini dapat diperkirakan bahwa jika kualitas layanan dapat ditingkatkan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan perpustakaan sebesar 0,453 satuan. Jika kualitas produk dapat ditingkatkan sebesar 1 satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,244 satuan. Lebih lanjut dapat dipastikan bahwa kedua variabel secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga penting bagi Perpustakaan Daerah Kabupaten Tapteng untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produknya. Hasil ini sesuai dengan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan dalam penelitian sebelumnya, antara lain; Atmawati dan Wahyuddin (2004), Saidani dan Arifin (2012) dan Sembiring et al. (2014).

Selain pengaruh langsung kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, kedua variabel eksogen tersebut juga berpengaruh secara langsung terhadap minat baca masyarakat (Z). Dalam hal ini pengaruh kualitas layanan terhadap minat baca sebesar 0,485 lebih tinggi dibandingkan pengaruh yang diberikan kualitas produk dengan koefisien sebesar 0,399. Nilai koefisien tersebut selanjutnya dapat ditafsirkan, jika pihak perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan minat baca masyarakat sebesar 0,471 satuan. Di sisi lain jika kualitas produk dapat ditingkatkan sebesar satu satuan maka minat baca akan meningkat sebesar 0,381 satuan. Sehingga dapat dipastikan bahwa kedua variabel berpengaruh penting dalam menentukan minat baca masyarakat di perpustakaan daerah. Hal ini juga sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengemukakan bahwa ada

kaitan antara kualitas produk perpustakaan (jenis buku, jurnal, majalah, newsletter, koleksi film) dan kualitas layanan (dukungan teknologi informasi, jaringan internet, karakter pegawai, sarana pendukung lainnya) dengan minat baca masyarakat. Khususnya seperti yang telah dikemukakan oleh Sutarno (2006), Lasa (2009), Nafisah (2016) dan Darmono (2007a).

Selanjutnya dalam model yang utuh, dapat dilihat bahwa variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat baca masyarakat juga memberikan peranan yang positif dan signifikan. Bahkan pengaruhnya terhadap minat baca lebih besar dibandingkan variabel kualitas produk dan kualitas layanan, yakni sebesar 0,598. Ini berarti jika kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan minat baca masyarakat di perpustakaan sebesar 0,598 satuan. Hal ini sejalan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiharto (2015), Triana (2016) dan Panjaitan dan Yuliati (2016).

## E. SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan dan kualitas produk perpustakaan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan kualitas produk perpustakaan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat baca masyarakat dan kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat baca masyarakat di perpustakaan daerah Kabupaten Tapanuli Tengah. Adapaun variabel kepuasan pelanggan telah menjadi intervening bagi variabel kualitas layanan dan kualitas produk dalam mempengaruhi minat baca masyarakat dan secara statistik memiliki pengaruh positif dan signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antika, Linda Tri. 2015. "Hubungan Antara Minat Baca, Keterampilan Metakognitif, Dan Keterampilan Berpikir Kritis Dengan Hasil Belajar Biologi Siswa Yang Diajar Dengan Model Reading Concept Map-Think Pair Share (TPS)." Universitas Negeri Malang. Program Studi Pendidikan Biologi.
- Astuti, Siwi Puji. 2015. "Pengaruh Kemampuan Awal Dan Minat Belajar Terhadap Prestasi Belajar Fisika." *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA* 5(1).
- Atmawati, Rustika, and M. Wahyuddin. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahatahari Departement Store Di Solo Grand Mall." *Dayasaing: Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis* 5(1).
- Ayunitias, Ester, Siti Fatimah, and AR Rusmin. 2019. "Pengaruh Manajemen Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di SMA Negeri 1 Indralaya Utara." *Jurnal PROFIT Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi* 6(1):49–58.
- Damarjati, Danu. 2019. "Benarkah Minat Baca Orang Indonesia Serendah Ini?" *Detik Detik News*. Retrieved April 27, 2019 (<https://news.detik.com/berita/d-4371993/benarkah-minat-baca-orang-indonesia-serendah-ini>).
- Darmono. 2007. "Pengembangan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar." *Jurnal Perpustakaan Sekolah* 1(1):1–10.
- Dennisa, Eugenia Andrea, and Suryono Budi Santoso. 2016. "Analisis Pengaruh

- Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 5(3):997–1009.
- Fajarini, Nurmalita. 2017. “Pemanfaatan Perpustakaan Asmania Terhadap Minat Baca Anak Pada Jenjang Pendidikan Dasar Dan Menengah Dusun Plumbon Tengah, Mororejo, Tempel, Sleman.” *Social Studies* 6(8):854–66.
- Fardisa, Isti, Leonardo Budi Hasiholan, and Maria Magdalena Minarsih. 2016. “Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeshop Semarang (Icos Café).” *Journal of Management* 2(2):110.
- Gambrell, Linda B. 2015. “Getting Students Hooked on the Reading Habit.” *The Reading Teacher* 69(3):259–63.
- Hariyanto, D. Febri. 2013. “Menumbuhkan Minat Baca Melalui Perpustakaan.” in *Proceeding Seminar Nasional Psikometri*.
- Hayati, Nur. 2009. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Baca Buku Referensi Mata Pelajaran Sosiologi.” *Univesitas Negeri Semarang*.
- Hermawan, Budi. 2011. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT Sido Muncul.” *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan* 4(2).
- Keller, Kevin Lane, and Philip Kotler. 2016. *Marketing Management*. Pearson.
- Lasa, Hs. 2009. “Peran Perpustakaan Dan Penulis Dalam Peningkatan Minat Baca Masyarakat.” *Visi Pustaka* 11(1):6–14.
- Lestari, Neta Dian, and Sari Hayati. 2019. “Pengaruh Prakerin Terhadap Minat Berwirausaha Siswa Di SMK Muhammadiyah 2 Palembang.” *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)* 4(1).
- Mustapa, Adi, Patricia Dhiana Paramita, and Leonardo Budi Hasiholan. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, Dan Keragaman Produk Sparepart Toyota Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan PT New Ratna Motor Semarang).” *Journal of Management* 4(4):110.
- Nafisah, Aliyatin. 2016. “Arti Penting Perpustakaan Bagi Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat.” *Libraria - Jurnal Perpustakaan* 2(2).
- Nawawi, M. Tony, and Ida Puspitowati. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara Di Jakarta.” *Jurnal Ekonomi* 20(2):320–34.
- Ningsih, Sri. 2019. “Management of Postgraduate Library of State Islamic Institute of Kediri in Increasing Students Reading Interest.” *Didaktika Religia* 7(1):168–91.
- Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yuliati. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.” *DeReMa Jurnal Manajemen* 11(2).
- Prahastuti, Lina., and Tae Ferdinand. Augusty. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat Di Wilayah Semarang).” *Universitas Diponegoro*.
- Puspasari, Atika, and Rosmaidar. 2014. “Implementasi Pendidikan Karakter Pada

- Pengajaran Membaca Melalui Kelompok Baca Siswa Dan Role-Play Bagi Siswa Sekolah Dasar.” in Seminar Nasional Psikometri.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 2(1):1–9.
- Rinaldi, Adhitya, and Suryono Budi Santoso. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Traveloka Di Kota Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 7(2):1–14.
- Runtuwu., Johan. Gerardo, Sem. Oroh, and Rita. Taroreh. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado.” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen* 2(3).
- Saepulloh, Rahmat. 2019. “Literasi Indonesia Ranking Terbawah Kedua Di Dunia.” *Warta Ekonomi*.
- Saidani, Basrah, and Samsul Arifin. 2012. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market.” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* 3(1).
- Santoso, Ridwan. 2018. “Pengaruh Program Literasi Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik SMA Negeri 2 Gadingrejo 2017/2018.” *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*.
- Saputri, Dian Mutiara, and Sri Rahayu Tri Astuti. 2016. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Customcase Handphone Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada TNT Shop 3 Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 5(3):674–83.
- Sasongko, Felita, and Hartono Subagio. 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1(2):1–7.
- Sembiring, Janita Inka., Suharyono., and Andriani. Kusumawati. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald’s MT Haryono Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 15(1).
- Setiawan, Heri, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, and Azis Fathoni. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan).” *Journal of Management* 2(2):110.
- Sihombing, Damos. 2014. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. 2nd ed. Jakarta: Erlangga.
- Sihombing, I. L. 2015. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP Jatra I Di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak-Bakauheni.”
- Small, Ruth V., Marilyn P. Arnone, and Erin Bennett. 2017. “A Hook and a Book: Rewards as Motivators in Public Library Summer Reading Programs.” *Children and Libraries* 15(1):7.
- Springer, Sheree E., Samantha Harris, and Janice A. Dole. 2017. “From Surviving to Thriving: Four Research-Based Principles to Build Students’ Reading

- Interest.” *The Reading Teacher* 71(1):43–50.
- Sugiarti, Ika, Bayu Cahyoadi, and Eka Yuliana Sari. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Sarana Prasarana Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2013 Di STKIP PGRI Tulungagung.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 2(2).
- Sugiharto. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Lpb) Pada PT PLN (Persero) S2JB Cabang Jambi.” *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora* 17(1).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susepti, Amalia. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 50(5):27–36.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, and Chandra Gregious. 2016. *Service Quality & Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi.
- Triana, Dennis Faisal. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Kota Medan (Survey Pada Pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung).” Unpas Bandung.
- Wardani, T. U. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Wedarini, Ni Made Sintia. 2012. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi.” *E-Jurnal Manajemen* 2(5).
- Wulandari, Ririn, Tedi Rusman, and Rahmah Dianti Putri. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, Lingkungan Sekolah Terhadap Minat Baca.” *JEE (Jurnal Edukasi Ekobis)* 7(1).