

Kualitas layanan dan kepuasan pengguna di perpustakaan

Nurmiah Muin

Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar.

Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini adalah Mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan (tangible, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan uin alauddin makassar. Penelitian kuantitatif menekankan pada penilaian numerik atas fenomena yang dipelajari. Peneliti menggunakan 2 (dua) pendekatan penelitian, yakni pendekatan penelitian deskriptif dan pendekatan penelitian eksploratif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer. Data diperoleh langsung dari Informan yang dipilih secara Purposive, sementara Responden yang terpilih secara acak (Random Sampling) pemilihan responden didasarkan pada asumsi bahwa populasi relatif homogen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible, dan data tanggap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara dimensi keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Tangible; keandalan; daya tanggap; jaminan; empati; kepuasan pengguna

Quality of service and user satisfaction in the library

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect of service quality dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) on user satisfaction in the uin alauddin makassar library. Quantitative research emphasizes numerical assessment of the phenomena studied. Researchers use 2 (two) research approaches, namely descriptive research approach and exploratory research approach. The data used in this study are Primary data. Data are obtained directly from Purposively selected Informants, while Randomly Selected Respondents (Random Sampling) selection of respondents is based on the assumption that the population is relatively homogeneous. The results showed that the tangible dimension, and responsive data did not have a positive and significant effect on user satisfaction. While the dimensions of reliability, assurance, and empathy have a positive and significant effect on user satisfaction.

Key words: *Tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy; user satisfaction*

PENDAHULUAN

Perpustakaan universitas dapat digambarkan sebagai jantung komunitas belajar, menyediakan tempat bagi mahasiswa, dosen dan peneliti untuk melakukan penelitian dan memajukan pengetahuan mereka. Dengan penekanan ditempatkan pada sumber daya elektronik, dan komunitas belajar yang lebih tertarik pada layanan informasi virtual di internet, perpustakaan akademik sangat perlu menilai kualitas layanannya dan bagaimana kepuasan pengguna dapat ditingkatkan. Penilaian kualitas layanan perpustakaan telah menjadi agenda yang dipertanyakan sebagai ukuran tradisional ukuran koleksi, jumlah penggunaan, jumlah perpustakaan staf dan ukuran anggaran tidak lagi berlaku dan kepedulian masyarakat terhadap kualitas dan akuntabilitas dalam layanan informasi pendidikan tinggi telah meningkat (Kennel, 1995).

Pendekatan alternatif, yang berasal dari sektor bisnis, telah muncul untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Secara khusus, SERVQUAL (dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, 1988) diadopsi secara luas oleh perpustakaan akademik di Amerika Serikat (Nitecki dan Hernon, 2000). Alat pengukuran kualitas layanan perpustakaan populer lainnya, LibQUAL TM, dikembangkan menggunakan metodologi SERVQUAL (Lincoln, 2002) juga banyak digunakan di Amerika Serikat, Kanada dan Eropa.

Terkait dengan kualitas pelayanan adalah konsep kepuasan pelanggan. Praktisi dan penulis dalam pers populer cenderung menggunakan istilah kepuasan dan kualitas secara bergantian, tetapi para peneliti telah berusaha untuk lebih tepat tentang arti dan ukuran dari kedua konsep tersebut, yang menghasilkan perdebatan yang cukup besar. Meskipun kedua konsep tersebut memiliki kesamaan tertentu, kepuasan umumnya dipandang sebagai konsep yang lebih luas, sedangkan kualitas layanan berfokus secara khusus pada dimensi layanan (Zeithaml et al., 2006). Berdasarkan pandangan ini, kualitas layanan yang dirasakan merupakan komponen kepuasan pelanggan. Gambar 1 secara grafis menggambarkan hubungan antara keduanya:

Peneliti seperti Pitt et al. (1995) dan Jung-Yu (2006) menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan indikator kepuasan pengguna yang unggul dan menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Seiring waktu, kepuasan berulang dengan pertemuan layanan menghasilkan persepsi kualitas layanan.

Salah satu fenomena yang mungkin paling rumit terkait dengan pengukuran kualitas perpustakaan adalah masalah kepuasan pelanggan. Itu dihitung di antara subyektif atau lunak ukuran sebagai indikator kualitas (Hayes, 1997). Mereka lunak karena didasarkan pada persepsi dan sikap, bukan pada kriteria objektif dan keras. Ini Sebagian alasan mengapa ada begitu banyak masalah dengan pengukuran dan interpretasi kepuasan pelanggan saat ini. Sejauh ini, ada banyak makalah yang melaporkan temuan survei kepuasan perpustakaan di seluruh dunia (D'Elia dan Walsh, 1983; Perkins dan Yuan, 2001; Hiller, 2001; Martensen dan Grønholdt, 2003; Morales et al., 2011; Cook dkk., 2003; Saunders, 2008).

Siswa sebagai pengguna perpustakaan mengharapkan layanan Perpustakaan cukup baik untuk memenuhi kebutuhan mereka (Troll, 2002). Banyak perubahan telah terjadi sejak abad ke-20; perpustakaan telah berkontribusi pada transfer dari gudang untuk buku dan jurnal ke pusat informasi dan pengetahuan. Perubahan yang cepat dalam teknologi informasi telah mempengaruhi cara yang digunakan perpustakaan untuk memberikan layanan mereka (Perng et al., 2009).

Pengguna memainkan peran penting dalam evaluasi kualitas layanan (Parasuraman et al., 1985). Dalam lingkungan seperti itu perpustakaan harus berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanannya (Somaratna dan Peiris, 2011). Dengan asumsi siswa sebagai pelanggan, pengalaman pendidikan mereka dapat digunakan sebagai prediktor kepuasan (Nadiri dan Mayboudi, 2010).

Kepuasan pelanggan adalah yang penting tujuan dari setiap organisasi dan itu tergantung pada kualitas layanan (Adeniran, 2011). Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akan membawa keunggulan kompetitif bagi universitas (Didomenico dan Bonnici, 1996). Perpustakaan harus mengukur persepsi dan harapan pengguna untuk memprediksi kualitas pelayanan (Pedramnia et al., 2012). Shoeb (2011) menyebutkan perpustakaan itu manajer harus tahu apa yang diharapkan pengguna dalam hal kualitas layanan.

Menilai kepuasan pengguna sangat penting untuk pengembangan perpustakaan akademik karena membantu menjaga dan mempertahankan pengguna yang sudah ada dan menarik yang baru (Moreira et al., 2009). Dalam berbagai penelitian, beberapa faktor telah diakui sebagai prediktor kepuasan pengguna perpustakaan seperti, ruang baca, ketersediaan mesin fotokopi, komputer yang terhubung dengan

internet, database elektronik serta bantuan yang disampaikan oleh pustakawan (Roy et al., 2012). Menilai kualitas layanan perpustakaan akan membantu mengurangi kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan (Yu et al., 2008).

Ada berbagai metode untuk mempelajari kualitas layanan (Roslah dan Zainab, 2007). Untuk menilai kualitas layanan, berbagai ahli mengusulkan model yang berbeda seperti Webqual, Servqual dan Libqual untuk mengukur kualitas layanan di area yang berbeda (Bower dan Dennis, 2007). Nadiri dan Mayboudi (2010) menyebutkan bahwa metode Libqual membantu pustakawan untuk memahami persepsi pengguna. Oleh karena itu, menganalisis kualitas layanan perpustakaan universitas sangat membantu untuk memastikan bahwa perpustakaan menggunakan sumber dayanya untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

METODE

Penelitian eksplanatori adalah suatu studi yang dilakukan untuk menggambarkan hubungan antar variabel melalui uji hipotesis. Hair et al. (2019) menjelaskan bahwa penelitian eksplanatori berkaitan dengan hubungan sebab akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis. Pengumpulan data yang digunakan dalam hal ini menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis data menggunakan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

Adapun hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0.831	Reliabel
X2	0.774	Reliabel
X3	0.895	Reliabel
X4	0.668	Reliabel
X5	0.691	Reliabel
Y	0.944	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Tabel 2.

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	X4	X5	Y
N		140	140	140	140	140	140
Normal Parametersa	Mean	16.7071	16.6643	16.3571	16.8500	16.7714	32.8214
	Std. Deviation	2.88508	2.82489	3.25658	2.29772	2.33935	6.11552
Most Extreme Differences	Absolute	.127	.157	.185	.163	.142	.154
	Positive	.127	.119	.151	.124	.097	.120
	Negative	-.125	-.157	-.185	-.163	-.142	-.154
Kolmogorov-Smirnov Z		1.501	1.858	2.188	1.927	1.683	1.819
Asymp. Sig. (2-tailed)		.022	.002	.000	.001	.007	.003

a. Test distribution is Normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3.
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tangible	0.053	18.806
Keandalan	0.145	6.877
Daya Tanggap	0.115	8.667
Jaminan	0.240	4.174
Empati	0.365	2.738

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Uji Autokorelasi

Tabel 4.
Hasil Uji Durbin-Watson (DW)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.815a	.664	.651	3.61076	1.771

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

b. Dependent Variable: Y

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.186	2.397		.000	1.000
	X1	.000	.460	.000	.000	1.000
	X2	.000	.284	.000	.000	1.000
	X3	.000	.277	.000	.000	1.000
	X4	.000	.272	.000	.000	1.000
	X5	.000	.217	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 5.186 + 0,460 X1 + 0,284 X2 + 0.277 X3 + 0.272X4 + 0.217X5$$

Hasil dari analisis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai konstanta diatas sebesar 5.186, angka tersebut menunjukkan bahwa jika Tangible, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati konstan (tidak mengalami perubahan), maka kepuasan pengguna adalah sebesar 5.186.

Tangible menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,460. Hal ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan tangible sebesar 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya 0,460 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

Keandalan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,284. Hal ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan Keandalan sebesar 1% maka kepuasan pengguna juga akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya 0,284 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

Daya Tanggap menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.277. Hal ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan Daya Tanggap sebesar 1% maka kepuasan pengguna juga akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya 0.277 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

Jaminan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.272. Hal ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan Jaminan sebesar 1% maka kepuasan pengguna juga akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya 0.272 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

Empati menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.217. Hal ini berarti bahwa jika terjadi kenaikan Empati sebesar 1% maka kepuasan pengguna juga akan mengalami kenaikan sebesar variabel pengalinya 0.217 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

Uji Parsial (Uji-T)

Tabel 6.
Hasil Uji Parsial (Uji-t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.771	2.397	-.739	.461
	Tangible	.232	.460	.109	.616
	Keandalan	-1.020	.284	-.471	.000
	Daya Tanggap	.232	.277	.124	.403
	Jaminan	1.060	.272	.398	.000
	Empati	1.554	.217	.594	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Tangible memiliki memiliki nilai signifikansi sebesar $0,616 < 0,05$ yang artinya variabel tangible tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut berarti bahwa:

H1: Tangible tidak berpengaruh signifikan Terhadap kepuasan pengguna, Ditolak

Variabel keandalan memiliki nilai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut berarti bahwa:

H2: Keandalan berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap kepuasan pengguna, Diterima.

Variabel daya tanggap memiliki nilai signifikansi sebesar $0,403 < 0,05$ yang artinya variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut berarti bahwa:

H3 : Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan Terhadap kepuasan pengguna, Ditolak.

Variabel jaminan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut berarti bahwa:

H4 : Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Diterima.

Variabel empati memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut berarti bahwa:

H5 : Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Diterima.

Pengaruh Tangible terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya menjelaskan bahwa variabel Tangible tidak berpengaruh signifikan Terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis dalam penelitian ini ditolak. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Kiran dan Diljit, 2011; Hassanzadeh et al., 2010; Nejati dan Nejati, 2008; Nagata et al., 2004; Manjunatha dan Shivalingalah, 2004; Nitecki dan Hernon, 2000; Tan dan Foo, 1999).

Hal ini diperkuat oleh Schneider dan White (2004) yang mengatakan bahwa pendekatan berbasis pengguna telah ditemukan lebih unggul untuk mengevaluasi kualitas layanan tak berwujud, dan telah menjadi pendekatan utama untuk menilai kualitas dalam literatur layanan. Hal ini menunjukkan bahwa Meskipun dimensi fisik biasanya kurang penting dalam banyak penelitian, hal ini masih menjadi masalah bagi pengguna yang mengunjungi perpustakaan untuk menggunakan komputer, printer, dan mesin fotokopi.

Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya menjelaskan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Nejati et al 2008; Sahu et al., 2006; Nejati et al., 2006)

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang ada di perpustakaan mendata dan mengoperasikan database komputer dengan baik. Lebih lanjut pegawai juga aktif dalam mengecek dan memberitahu mahasiswa yang lambat mengembalikan pinjaman buku dan memberikan denda sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan Parasuraman et al (1988) bahwa kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

Pengaruh Daya tanggap terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya menjelaskan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis dalam penelitian ini ditolak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Mirabolghasemi et al., 2018; Chen, 2016; Balog, 2012; Hossain et al., 2012)

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas dengan layanan yang diberikan utamanya dalam kecepatan dalam merespon, kemudian Pustakawan dianggap tidak memiliki daya tanggap optimal dalam menanggapi permintaan mahasiswa. Dalam tambahannya, mahasiswa tidak puas dengan kompetensi dan pengetahuan pustakawan saat dibutuhkan untuk melakukan pinjaman buku perpustakaan.

Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya menjelaskan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Wang et al., 2006; Kiran et al., 2010)

Hal ini membuktikan bahwa staf perpustakaan UIN Alauddin Makassar memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pengunjung dan memahami setiap item layanan yang ada. Lebih jauh, mahasiswa juga menganggap staf memiliki sikap sopan dalam memberikan layanan, sehingga mampu menciptakan kepuasan dari segi layanan dimana ini menjadi bagian penting untuk terus datang baik untuk membaca ataupun meminjam buku perpustakaan.

Pengaruh Empati terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya menjelaskan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Hossain et al., 2012; Kiran et al., 2010; Nejati et al., 2008; Wang et al., 2006; Sahu et al., 2006;). Hasil ini menunjukkan bahwa staf menanamkan kepercayaan pada pengguna terkait layanan maupun data base yang ada pada perpustakaan. Kemudian mahasiswa juga merasakan kepuasan terhadap staf yang ada karena memiliki kesediaan untuk membantu mahasiswa mencari buku yang diperlukan. Dalam tambahannya, staf juga memahami dan memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa Dimensi Tangible dan Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara dimensi keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeniran, P. (2011), "User satisfaction with academic libraries services: academic staff and students perspectives", *International Journal of Library and Information Science*, Vol. 3 No. 10, pp. 209-216.
- Balog, P.K., Plascak, B. (2012), "Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia". *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 13, pp. 74-91.
- Bei, L.-T. and Chiao, Y.-C. (2001), "An integrated model for the effects of perceived product, perceived service quality, and perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, Vol. 14, pp. 125-139.
- Boeselie, P., Hesselink, M. and Wiele, T.V. (2002), "Empirical evidence for the relationship between customer satisfaction and business performance", *Managing Service Quality*, Vol. 12 No. 3, pp. 184-193.
- Bower, T. and Dennis, B. (2007), "How to get more from your quantitative LibQUAL+TM dataset: making results practical", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 8 No. 2, pp. 110-126.
- Clemes, M.D., Gan, C., Kao, T.H. and Choong, M. (2008), "An empirical analysis of customer satisfaction in international air travel", *Innovative Marketing*, Vol. 4, pp. 50-62.
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), "Measuring service quality: a re-examination and extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 55-68.
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B. and Webster, D. (2003), "LibQUAL þ : preliminary results from 2002", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 4 No. 1, pp. 38-47.
- Didomenico, E. and Bonnici, J. (1996), "Assessing service quality within the educational environment", *Education*, Vol. 116 No. 3, pp. 353-359.
- D'Elia, G. and Walsh, S. (1983), "User satisfaction with library service: a measure of public library performance?", *The Library Quarterly*, Vol. 53 No. 2, pp. 109-33.
- Finn, A. (2011), "Investigating the non-linear effects of e-service quality dimensions on customer satisfaction", *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 18 No. 1, pp. 27-37.
- Gupta, D.K. and Ashok, J. (2002), "Which way do you want to serve your customers?", *Information Outlook*, Vol. 6, pp. 27-9.
- Hariri, N. (2002), "Comparing job satisfaction between library staffs of Islamic Azadeh University and other universities", *Book Seasonal*, Vol. 13 No. 4, pp. 72-91 (in Persian).
- Harvey, J. (1998), "Service quality: a tutorial", *Journal of Operations Management*, Vol. 16 No. 5, pp. 583-597.
- Hayes, B. (1997), *Measuring Customer Satisfaction: Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods*, ASQ, Milwaukee, WI.
- Hernon, P. and Calvert, P.J. (1996), "Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand", *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 22 No. 5, pp. 387-391.
- Hiller, S. (2001), "Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington libraries", *Library Trends*, Vol. 49 No. 4, pp. 605-25.
- Jung-Yu, L. (2006), "Assessment of employees' perception of service quality and satisfaction with e-business", *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol. 64, pp. 926-38.
- Kalan, A. (2002), "Are we sabotaging ourselves with our 'professional' image?", *American Libraries*, Vol. 33 No. 5, p. 42.
- Kaur Kiran, (2010), "Service quality and customer satisfaction in academic libraries", *Library Review*, Vol. 59 Iss 4 pp. 261 – 273.

- Killick, S., Weerden, A.V., Fransje J. van Weerden. (2014), "Performance Measurement and Metrics Vol. 15 No. 1/2, 2014 pp. 23-31.
- Kotler, P., Ang, S.H., Leong, S.M. and Tan, C.T. (2004), *Marketing Management: An Asian Perspective*, 3rd ed., Pearson Education Asia, Singapore.
- Lincoln, Y.S. (2002), "Insights into library services and users from qualitative research", *Library and Information Science Research*, Vol. 24, pp. 3-16.
- Martensen, A. and Grønholdt, L. (2003), "Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 29 No. 3, pp. 140-7.
- Mirabolghasemi, M., Choshaly, H.S. (2018), "Using SEM-PLS to assess users satisfaction of library service quality: evidence from Malaysia", *Library Management*, Vol. 40, pp. 240-250.
- Morales, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R. and Sepulveda, C. (2011), "Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL pTM", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 12 No. 1, pp. 23-37.
- Moreira, B.L., Gonçalves, M.A., Laender, A.H.F. and Fox, E.A. (2009), "Automatic evaluation of digital libraries with LibQUAL", *Journal of Informetrics*, Vol. 3 No. 2, pp. 102-123.
- Nadiri, H. and Mayboudi, S.M.A. (2010), "Diagnosing university students' zone of tolerance from university library services", *Malaysian Journal of Library and Information Science*, Vol. 15 No. 1, pp. 1-21.
- Nitecki, D.A. (1996), "Changing the concept and measure of service quality in academic libraries", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 22 No. 3, pp. 181-190
- Nitecki, D.A. and Hernon, P. (2000), "Measuring service quality at Yale University's Libraries", *Journal of Academic Librarianship*, Vol. 26 No. 4, pp. 259-73.
- Oldman, C. and Wills, G. (1977), *The Beneficial Library*, MCB Books, Bradford.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *The Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994), "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research", *The Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 1, pp. 111-124.
- Parasuraman, A., Berry, L. and Zeithaml, V.A. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Pedramnia, S., Modiramani, P. and Ghavami Ghanbarabadi, V. (2012), "An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries", *Library Management*, Vol. 33 No. 3, pp. 159-167.
- Perkins, G.H. and Yuan, H. (2001), "A comparison of web-based and paper-and-pencil library satisfaction survey results", *College and Research Libraries*, Vol. 62 No. 4, pp. 369-77.
- Perng, C., Wang, S.L. and Chiou, W.C. (2009), "A conceptual framework of library reader service from customer relationship management perspective", *International Journal of Advanced Science and Technology*, Vol. 2 No. 1, pp. 11-20.
- Pinder, C. and Melling, M. (Eds) (1996), *Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries*, Library Association Publishing, London.

- Pitt, L.F., Watson, R.T. and Kavan, C. (1995), "Service quality: a measure of information systems effectiveness", *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp. 173-87.
- Quinn, B. (1997), "Adapting service quality concepts to academic libraries", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 23 No. 5, pp. 359-369.
- Roslah, J. and Zainab, A.N. (2007), "Identifying what services need to be improved by measuring the library's performance", *Malaysian Journal of Library and Information Science*, Vol. 12 No. 1, pp. 35-53.
- Roy, A., Khare, A., Liu, B.S., Hawkes, L.M. and Swiatek-Kelley, J. (2012), "An investigation of affect of service using a LibQUAL+TM survey and an experimental study", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 38 No. 3, pp. 153-160.
- S. Pedramnia P. Modiramani V. Ghavami Ghanbarabadi, (2012), "An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale", *Library Management*, Vol. 33 Iss 3 pp. 159 – 167.
- Saunders, E.S. (2008), "Drilling the LibQUAL ps data for strategic planning", *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 9 No. 3, pp. 160-70.
- Shin, D. and Elliott, K. (2001), "Measuring customers' overall satisfaction: a multi-attributes assessment", *Services Marketing Quarterly*, Vol. 22 No. 1, pp. 3-20.
- Shoeb, Z.H. (2011), "Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions: service quality attributes in a private university library in Bangladesh", *Library Review*, Vol. 60 No. 4, pp. 293-311.
- Somaratna, S.D. and Peiris, C.N. (2011), "Service quality in University of Colombo libraries: an assessment", *Annals of Library and Information Studies*, Vol. 58 No. 2, pp. 170-183.
- Troll, D.A. (2002), "How and why libraries are changing: what we know and what we need to know", *Portal: Libraries and the Academy*, Vol. 2 No. 1, pp. 99-123.
- Yu, L., Hong, Q., Gu, S. and Wang, Y. (2008), "An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL", *Journal of Documentation*, Vol. 64 No. 4, pp. 511-551.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th ed., McGrawHill, Boston, MA.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2003), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, 3rd ed., McGraw-Hill, New York, NY.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, NY.