

## Studi tentang kualitas layanan digital I-BAGENDIT dan hubungannya dengan citra Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat: Studi eksplanatori survey

Yunus Winoto<sup>1</sup>, Sukaesih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>. Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

e-mail : [yunus.winoto@unpad.ac.id](mailto:yunus.winoto@unpad.ac.id)<sup>1</sup>, [sukaesih@unpad.ac.id](mailto:sukaesih@unpad.ac.id)<sup>2</sup>

---

### ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of i-bagendit digital services with the image of the Library and Archives Office of Garut Regency, West Java Province. The variables of digital service quality include aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and aspects of physical products. As for the dependent variable, namely about image. For the theoretical basis using Anthony Giddens' structuration theory which formulates the production and reproduction of members of the social system as resources in interaction. The approach used in this study uses a quantitative approach with a survey explanatory research type. The population in this study were members of the i-bagendit digital library with the sampling technique using simple random sampling (simple random sampling). For data collection techniques are carried out through interview questionnaires and through literature study. Based on the results of the study, it is known that the results of the sub-variable testing of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical products with the image of the Office of Library and Archives of West Java Province show a significant or significant relationship. So in general conclusions from this study illustrates that the quality of i-bagendit digital services is related to the image of the Garur Regency Library and Archives Office, West Java Province, meaning that the quality of i-Bagendit digital services with aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and products Physical response by library users is positive, it will form a positive image of the library institution.*

---

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan digital i-bagendit dengan citra Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. Adapun variabel kualitas layanan digital meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta aspek produk-produk fisik. Sedangkan untuk variabel terikatnya yaitu tentang citra. Untuk landasan teorinya menggunakan teori strukturasi Anthony Giddens yang merumuskan produksi dan reproduksi anggota sistem sosial sebagai sumber daya dalam interaksi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi survey. Populasi dalam penelitian ini adalah para anggota perpustakaan digital i-bagendit dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel acak sederhana (simple random sampling). Untuk Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui angket wawancara serta melalui studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari hasil pengujian sub variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta produk-produk fisik dengan citra kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat menunjukkan hubungan yang signifikan atau berarti. Jadi secara kesimpulan umum dari penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas layanan digital i-bagendit terkait dengan citra Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Garur Provinsi Jawa Barat, artinya jika kualitas layanan digital i-bagendit dengan aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta produk-produk fisik direspon oleh pengguna perpustakaan secara positif maka akan membentuk citra yang positif terhadap lembaga perpustakaan tersebut.*

*Katakunci : kualitas layanan, citra, perpustakaan digital, perpustakaan umum.*

---

## PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang mengelola sumber informasi dan melestarikan bahan pustaka hasil budaya bangsa dalam menjalankan perannya harus selalu sigap terhadap segala dinamika perkembangan yang ada di sekitarnya. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat adalah merupakan wujud nyata yang harus dihadapi para penyelenggaraan perpustakaan agar lembaga perpustakaan tidak ditinggalkan masyarakat penggunaannya. Dengan perkembangan teknologi, saat ini masyarakat banyak pilihan untuk memperoleh informasi secara cepat misalnya melalui internet maupun melalui media lainnya seperti media sosial. Apalagi inti dari penyelenggaraan perpustakaan hakekatnya memberikan jasa pada masyarakat. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan perpustakaan aspek kualitas layanan dan kepuasan pengguna harus selalu menjadi perhatian.

Banyaknya pilihan bagi masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi selain di perpustakaan merupakan tantangan tersendiri yang cukup berat bagi para penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu menuntut peran pustakawan untuk lebih aktif, kreatif dan inovatif dalam menciptakan suatu layanan perpustakaan yang modern, ideal serta diminati oleh masyarakat luas. Salah satu upaya yang bisa dilakukan dengan penyelenggaraan perpustakaan digital. Hal ini dapat dipahami karena di era digital berbagai macam bentuk informasi sudah disajikan dalam format digital yang dapat dengan mudah diproduksi dan didistribusikan kepada masyarakat melalui bantuan teknologi informasi internet. Diakui bahwa perkembangan teknologi informasi berjalan sangat pesat. Selain itu juga karena kemudahannya, tidak sedikit masyarakat khususnya para pelajar, mahasiswa serta kelompok yang sudah terbiasa menggunakan teknologi informasi memilih untuk mengunduh dan memiliki buku digital (e-book) untuk dibaca di rumah daripada membeli buku-buku yang tersedia di toko atau meminjam buku-buku di perpustakaan.

Dengan kondisi seperti di atas akan mendorong lembaga untuk melakukan berbagai perubahan dan inovasi untuk memenuhi harapan para pengguna perpustakaan yang saat ini menuntut kecepatan, ketepatan, aksesibilitas serta keragaman dan kelengkapan informasi yang disediakan perpustakaan. Apabila lembaga perpustakaan maupun pusat dokumentasi lainnya tidak meresponden hal ini, maka dengan sendirinya masyarakat akan meninggalkan perpustakaan dan mereka lebih memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka dari berbagai sumber informasi lain seperti internet dan media sosial lainnya. Dalam konteks ini juga semakin menegaskan bahwa peran Lembaga perpustakaan khususnya di era digital seperti saat ini harus dikembangkan tidak hanya menjadi tempat untuk kegiatan membaca dan meminjam buku saja tapi juga menjadi tempat untuk beragam aktivitas lainnya yang didukung dengan lingkungan perpustakaan yang menarik dan nyaman serta berbasis teknologi. Dalam konteks ini juga penerapan teknologi informasi di lembaga perpustakaan harus dipahami dan ditempatkan sebagai peluang dan fasilitas bagi perpustakaan dan pustakawan untuk memberikan layanan yang terbaik dan lebih berkualitas, bahkan, kehadiran teknologi itu seharusnya menjadi media transformasi dan revitalisasi penyelenggaraan perpustakaan.

Berbicara lebih jauh tentang perpustakaan digital secara sederhana dapat diartikan sebagai perpustakaan yang mempunyai koleksi bahan pustaka yang sebagian besar dalam bentuk format digital dan disimpan dalam arsitektur komputerisasi serta bisa diakses melalui komputer. Selain itu juga ada pendapat lain yang mengatakan perpustakaan digital adalah merupakan sebuah sistem perpustakaan yang menggunakan elektronik dalam menyampaikan informasi dari sumber yang dimiliki dan menggabungkan koleksi-koleksi, layanan dan sumber daya manusia untuk mendukung penuh siklus penciptaan, diseminasi, pemanfaatan dan penyimpanan data informasi, serta pengetahuan dalam format digital yang telah dievaluasi, diatur, diarsip dan disimpan, melalui komputer stand alone, intranet, atau internet.

Masih tentang layanan perpustakaan digital, Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Dan Kabupaten Garut adalah merupakan salah satu lembaga perpustakaan setingkat kabupaten/ Kota yang ada di wilayah Provinsi Jawa Barat. Dalam memberikan layanannya selain melalui pelayanan rutin yang biasa dilakukan di gedung perpustakaan yang beralamat di Jalan. RSU. Dr. Slamet No. 17 Sukakarya Kabupaten Garut, perpustakaan juga melakukan perluasan pelayanan melalui penyelenggaraan perpustakaan keliling untuk menjangkau masyarakat yang tidak bisa datang ke perpustakaan Kabupaten Garut dikarenakan faktor jarak. Apalagi wilayah Kabupaten Garut memiliki wilayah yang sangat luas.

Dalam meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat pengguna perpustakaan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut bekerjasama dengan Kubuku.id yakni sebuah Lembaga yang menyediakan jasa pembuatan perpustakaan digital yang berasal dari Yogyakarta merintis sebuah layanan digital. Gagasan ini sebenarnya sudah berjalan hampir satu tahun yang lalu, namun semenjak terjadinya pandemi covid-19 terjadi dan semua kantor dan lembaga pemerintahan maupun swasta menutup kegiatannya termasuk Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut yang menerapkan WFH (Work From Home), maka program layanan digital dipercepat untuk di louncing, sehingga tepat pada tanggal 16 Maret 2020 program layanan digital yang dicanangkan Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Garut secara resmi dibuka dan programnya bisa diunduh di Playstore. Adapun layanan digital ini diberi nama *i-bagendit* yang diambil dari sebuah nama danau atau situ Bagendit yang terletak di daerah Banyuresmi Garut. Dengan adanya layanan digital *i-bagendit* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Kabupaten Garut. Selain itu juga dengan layanan perpustakaan digital *i-bagendit* ini bisa menumbuhkan citra yang positif pada Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut sebagai lembaga penyedia sumber informasi yang sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat.

Berangkat dari hal tersebut di atas peneliti tertarik untuk mengkaji tentang kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* kaitannya dengan citra Kantor Dinas Perpustakaan Kearsipan Kabupaten Garut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* yang meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta produk-produk fisik dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Garut. Pengertian kualitas layanan itu sendiri secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan mengenai pengertian citra diartikan sebagai kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Dalam mengkaji penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* kaitannya dengan citra, penulis melakukan kajian terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan baik tentang kualitas, tentang citra maupun perpustakaan digital. Ada beberapa penelitian yang penulis kaji sebagai pijakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

- 1) Penelitian pertama dilakukan oleh Myarso Dwi Aji Tahun 2011, dari Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung dengan judul "Pengaruh desain interior perpustakaan terhadap pembentukan sikap positif perpustakaan". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa sejauh mana pengaruh aspek tangible (faktor fisik) dan intangible (faktor non fisik) elemen interior perpustakaan, dalam membentuk citra positif perpustakaan UPI dimata penggunanya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian menggunakan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor fisik dan non fisik desain interior perpustakaan UPI berpengaruh secara signifikan terhadap pembentukan citra positif perpustakaan UPI.

- 2) Penelitian kedua dilakukan oleh Nyoman Oka Dharma, dkk Tahun 2013 dari Universitas Pendidikan Ganesha Bali, dengan judul, "Hubungan antara Kualitas Layanan Perpustakaan UNDIKSHA Dan Kepuasan Pengguna Perpustakaan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan Perpustakaan Undiksha dengan kepuasan penggunanya. Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk, yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian ini menggunakan pendekatan *ex post facto*. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Undiksha yang berkunjung ke perpustakaan Undiksha sebanyak 60 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Undiksha dilihat dari aspek bukti langsung (katagori agak rendah); kehandalan (katagori cukup); cepat tanggap (katagori tinggi); kepastian (katagori agak rendah); dan empati (katagori tinggi). Secara umum besarnya korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung  $r = 0,952$  sedangkan kontribusinya sebesar 0,906 atau 90,60%, dimana hal ini diinterpretasikan ke dalam katagori sangat kuat.
- 3) Penelitian ketiga dilakukan oleh Selvi Normasari Srikandi, dkk tahun 2013 dari Universitas Brawijaya dengan judul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; (2) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan; (3) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan; (4) pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan; (5) pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan; (6) pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*eksplanatory reseach*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 112 orang responden yang menginap di Hotel Pelangi Malang minimal dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan analisis deskriptif, dan analisis jalur (*path analysis*). Hasil analisis jalur (*path analysis*) dapat diketahui bahwa: (1) variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan; (2) variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (3) variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan; (4) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Citra Perusahaan; (5) variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas.
- 4) Derrisa Ayudista, Tahun 2020, dari Universitas Padjadjaran, dengan judul, "Sikap Generasi Z Tentang Perpustakaan Digital i-Bagendit". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengetahuan, perasaan, dan tindakan Generasi Z tentang Perpustakaan Digital i-Bagendit. Ruang lingkup dari penelitian ini meliputi sikap dari Generasi Z yang meliputi aspek *Kognitif, Afektif, and Konatif*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini merupakan anggota dari Perpustakaan Digital i-Bagendit dengan Teknik pengambilan sampel secara purposive. Berdasarkan hasil penelitian terungkap bahwa adanya program perpustakaan digital *i-bagendit* telah menumbuhkan sikap positif pengguna Generasi Z pengguna Perpustakaan Digital i-Bagendit baik dari aspek kognitif, afektif maupun aspek konatif. Adapun dari hasil temuan lapangan disarankan bahwa pengelola Perpustakaan Digital i-Bagendit dapat meningkatkan kuantitas koleksi digital, tampilan desain, dan fitur-fitur yang menarik.

## 1. Pengertian Kualitas Layanan

Sebelum mendapat pengertian tentang kualitas layanan terlebih dahulu ada pengertian mengenai kualitas yang diungkapkan oleh Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2004:51) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pengertian kualitas jasa atau layanan sendiri (dalam Tjiptono, 2004:59) ialah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et. Al, 1985).

Dimensi kualitas layanan telah lama diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam riset mereka, mereka menyebutkan ada lima dimensi kualitas jasa (dalam Jasfar, 2005:51), yakni:

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- 3) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- 4) *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam menggunakan komunikasi atau hubungan.
- 5) *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Masih tentang kualitas layanan, jika dikaitkan dengan kualitas layanan perpustakaan digital yang menjadi focus dalam penelitian ini, jika merujuk pada pendapat Pendit (2007) perpustakaan digital dapat diukur berdasarkan 10 butir penilaian kualitas jasa yakni sebagai berikut :

- 1) Kinerja umum (*performance*), memenuhi persyaratan dasar umum dalam penggunaan teknologi digital berjaringan (*digital network*).
- 2) Keselarasan (*conformance*), memakai standar lokal, nasional, maupun internasional dalam hal pengiriman dan pertukaran informasi digital.
- 3) Kekhususan (*features*), memberikan kemudahan tambahan yang tidak ada di perpustakaan biasa dalam bentuk fitur khusus atau jasa khusus.
- 4) Kehandalan (*reliability*), menjamin keajegan dalam penyedia informasi yang bernilai tinggi bagi pengguna, termasuk didalamnya ketersediaan (*availability*), kepastian dalam antar-hubungan (tidak ada *dead links*), bisa sering digunakan (tidak sering *down*), cepat dan akurat.
- 5) Kesenambungan, bukan merupakan proyek sesaat melainkan sebuah jasa yang terus menerus disediakan dan ditingkatkan kualitasnya.
- 6) Keterbaruan (*currency*), mengupayakan penyediaan hal-hal baru yang menambah nilai jasa perpustakaan kepada pengguna. Misalnya, seberapa baru informasi yang tersedia lewat portal perpustakaan, seberapa sering jasa ini diperbarui (*update*).
- 7) Kemudahan jasa (*service ability*), memastikan bahwa semua fasilitas digital yang disediakan perpustakaan mudah digunakan, termasuk bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan fasilitas ini.

- 8) Keindahan pemampilan (*aesthetics and image*), memenuhi selera (subjektif) pengguna demi kenyamanan penggunaan fasilitas digital.
- 9) Kesepakatan kualitas (*perceived quality*), menyadari bahwa kualitas jasa perpustakaan selalu dibanding-bandingkan pengguna dengan jasa lainnya. Misalnya, sistem temu kembali di perpustakaan selalu dibandingkan dengan Google atau Yahoo!. Kualitas jasa perpustakaan digital seringkali merupakan kesepakatan antar pemakai, bukan pandangan individual.
- 10) Kebergunaan (*usability*), merupakan ukuran paling penting di semua jenis jasa. Secara lebih spesifik, nilai ini ditentukan oleh pengguna sesuai persepsi subjektif berdasarkan pengalaman mereka dalam hal :
  - a. Efektifitas sistem, yaitu seberapa jauh perpustakaan digital mampu secara tepat memberikan solusi informasi bagi pengguna. Termasuk disini adalah relevansi informasi itu bagi pengguna;
  - b. Efisiensi sistem, yaitu kemampuan sistem menghemat waktu dan upaya pengguna dalam mendapatkan informasi dari berbagai sumber, tidak hanya dari lingkungan lokal.
  - c. Kepuasan, yaitu ukuran subjektif tentang kemudahan pemakai, tampilan, struktural informasi, kandungan, keluasan jaringan (seberapa banyak sumber bisa dihubungi).
  - d. Kemudahan integrasi, yaitu seberapa jauh perpustakaan digital dan jasanya dapat dengan mudah dijadikan bagian dari kegiatan utama pengguna di universitas (belajar, mengajar, meneliti).

## 2. Konsep Citra

Menurut Bill Canton dalam Sukatendel (1990) mengatakan bahwa citra adalah "*image: the impression, the feeling, the conception which the public has of a company; a consciously created impression of an object, person or organization*" (Citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi). Sedangkan Jalaludin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi menyebutkan bahwa citra adalah penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas, citra adalah dunia persepsi. Solomon dalam Rakhmat, mengemukakan sikap pada seseorang atau sesuatu bergantung pada citra kita tentang orang atau objek tersebut. Seperti yang diungkapkan Danasaputra (Soemirat.2007:114).

Pengertian lain tentang Citra juga dikemukakan Gronroos dalam Soemirat (2007) yang mendefinisikan citra sebagai representasi penilaian-penilaian dari konsumen. Sedangkan Peters (dalam Jasfar, 2005:184) mendefinisikan citra sebagai berikut. "*A strong image is the sum of name recognition and reputation, the result of professional and creative efforts and of professional communication with all the target important to the organization*". Sedangkan Soleh Soemirat (2007) menyatakan Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek, dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek tersebut.

Masih tentang citra menurut Soemirat (2007) ada empat komponen yang membentuk citra dimana Walter Lipman menyebutnya sebagai "*picture in our head*" yakni :

- 1) Persepsi adalah hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
- 2) Kognisi memiliki arti keyakinan dalam diri individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut. Sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

- 3) Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.
- 4) Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukanlah perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu.

Pentingnya penelitian tentang citra menurut H. Frazier Moore dalam Soemirat (2007) karena melalui citra dapat menentukan sosok institusional dan citra perusahaan dalam pikiran publik dengan mengetahui secara pasti sikap masyarakat terhadap sebuah organisasi, bagaimana mereka memahami dengan baik, dan apa yang mereka sukai dan tidak suka tentang organisasi tersebut. Selain itu juga penelitian citra memberi informasi untuk mengevaluasi kebijaksanaan, memperbaiki kesalahpahaman, menentukan daya tarik pesan hubungan masyarakat, dan meningkatkan citra hubungan masyarakat dalam pikiran publik. Hal senada juga dikemukakan oleh William V. Haney masih dalam Soemirat (2007) yang menyatakan dengan melakukan penelitian citra dapat memprediksi tingkah laku publik sebagai reaksi terhadap tindakan lembaga/organisasi perusahaan; mempermudah usaha kerjasama dengan public serta dapat memelihara hubungan yang ada.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey eksplanasi. Menurut Burhan Bungin (2001) dalam bukunya metode penelitian kuantitatif, yang disebut penelitian eksplanasi survey adalah penelitian yang tidak hanya sekedar menggambarkan suatu fenomena saja tapi juga menjelaskan lebih jauh hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian adalah para anggota perpustakaan digital *i-bagendit* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Untuk teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui angket, observasi, wawancara serta melalui studi kepustakaan. Sedangkan untuk analisis datanya dilakukan melalui analisis statistika deskriptif dengan cara menyajikan data dalam bentuk tabel dan diagram untuk selanjutnya dilakukan analisis data penelitian. Untuk pengujian hipotesisnya analisis yang digunakan menggunakan analisis statistif inferensial atau atau analisis induktif dengan menggunakan rumus *Spearman Rank Order*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagaimana yang telah dipaparkan di awal tulisan, penelitian mengkaji tentang kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* kaitannya dengan pembentukan citra Pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pengguna perpustakaan digital yang aktif dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel acak sederhana. Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel 100 responden. Untuk Teknik analisis datanya dilakukan melalui analisis statistika deskriptif dan analisis statistika inferensial untuk pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk data responden diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 21-25 tahun, dengan jenis kelamin sebagian besar laki-laki dengan status atau pekerjaan sebagai besar pelajar dan mahasiswa. Adapun dilihat dari frekuensi pemanfaatan perpustakaan digital sebagian besar responden memanfaatkan perpustakaan digital *i-bagendit* dalam seminggu sekitar 3 kali dengan intensitas pemanfaatan paling lama 30 menit. Sedangkan dilihat dari alasan memanfaatkan perpustakaan digital *i-bagendit* sebagian besar mengatakan untuk pengerjaan tugas sekolah atau kuliah.

## Hasil Pengujian Hipotesis

### 1. Pengujian Sub Hipotesis (Hipotesis Minor)

#### 1) Hubungan Antara Aspek Keandalan (Reliability) Dengan Citra.

- $H_0$  : Tidak ada hubungan antara aspek keandalan (*reliability*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.
- $H_1$  : Ada hubungan antara aspek keandalan (*reliability*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.535. Sedangkan untuk mengetahui kekuatan hubungan korelasinya, peneliti menggunakan pedoman Guildford. Adapun berdasarkan pedoman Guildford koefisien korelasi 0.535 termasuk kategori hubungan moderat.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang peneliti ajukan, hasil perhitungan koefisien korelasi  $r_s = 0.535$ , selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus  $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$  diperoleh nilai  $t_{hitung} = 0,535 \sqrt{\frac{100-2}{1-0.535^2}} = 6,274$ . Dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.980$ . Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat hubungan antara aspek keandalan (*reliability*) dengan pembentukan citra perpustakaan. Apabila digambarkan, maka dari hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank Order, maka dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1 Hubungan Antara Aspek Keandalan dengan Pembentukan Citra Perpustakaan

Hubungan	X - Y1
Koefisien Kolerasi Spearman Rank Order	0,535
Kekuatan Hubungan	Moderat
$t_{hitung}$	6,274
$t_{tabel}$	1,980

#### 2) Hubungan Antara Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) Dengan Citra.

- $H_0$  : Tidak ada hubungan antara aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.
- $H_1$  : Ada hubungan antara aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.638. Sedangkan untuk mengetahui kekuatan hubungan korelasinya, peneliti menggunakan pedoman Guildford. Adapun berdasarkan pedoman Guildford koefisien korelasi 0.638 termasuk kategori hubungan moderat/sedang.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang peneliti ajukan, hasil perhitungan koefisien korelasi  $r_s = 0.638$ , selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus  $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$  diperoleh nilai  $t_{hitung} = 0,638 \sqrt{\frac{100-2}{1-0,535^2}} = 8,193$ . Dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.980$ . Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat hubungan antara aspek daya tanggap (*responsiveness*) dengan pembentukan citra perpustakaan. Apabila digambarkan, maka dari hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank Order, maka dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2 Hubungan Antara Aspek Daya Tanggap dengan Pembentukan Citra Perpustakaan

Hubungan	X - Y1
Koefisien Kolerasi Spearman Rank Order	0,638
Kekuatan Hubungan	Moderat
$t_{hitung}$	8,193
$t_{tabel}$	1,980

### 3) Hubungan Antara Aspek Jaminan (*Insurance*) Dengan Citra.

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara aspek jaminan (*insurance*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

$H_1$  : Ada hubungan antara aspek jaminan (*insurance*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.679. Sedangkan untuk mengetahui kekuatan hubungan korelasinya, peneliti menggunakan pedoman Guildford. Adapun berdasarkan pedoman Guildford koefisien korelasi 0.679 termasuk kategori hubungan moderat/sedang.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang peneliti ajukan, hasil perhitungan koefisien korelasi  $r_s = 0.679$  selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus  $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$  diperoleh nilai  $t_{hitung} = 0,679 \sqrt{\frac{100-2}{1-0,535^2}} = 9,156$ . Dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.980$ . Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat

hubungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat hubungan antara aspek jaminan (*insurance*) dengan pembentukan citra perpustakaan. Apabila digambarkan, maka dari hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank Order, maka dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3 Hubungan Antara Aspek Jaminan (*Insurance*) dengan Pembentukan Citra Perpustakaan

Hubungan	X - Y1
Koefisien Kolerasi Spearman Rank Order	0,679
Kekuatan Hubungan	Moderat
$t_{hitung}$	9,156
$t_{tabel}$	1,980

#### 4) Hubungan Antara Empati (*Empathy*) Dengan Citra.

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara aspek empati (*emphaty*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

$H_1$  : Ada hubungan antara aspek empati (*emphaty*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.665. Sedangkan untuk mengetahui kekuatan hubungan korelasinya, peneliti menggunakan pedoman Guildford. Adapun berdasarkan pedoman Guildford koefisien korelasi 0.665 termasuk kategori hubungan moderat/sedang.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang peneliti ajukan, hasil perhitungan koefisien korelasi  $r_s = 0.665$ , selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus  $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$  diperoleh nilai  $t_{hitung} = 0,665 \sqrt{\frac{100-2}{1-0,535^2}} = 9,021$ . Dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.980$ . Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat hubungan antara aspek empati (*emphaty*) dengan pembentukan citra perpustakaan. Apabila digambarkan, maka dari hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank Order, maka dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4 Hubungan Antara Aspek Empati (*Empathy*) Dengan Pembentukan Citra Perpustakaan

Hubungan	X - Y1
Koefisien Kolerasi Spearman Rank Order	0,665
Kekuatan Hubungan	Moderat
t <sub>hitung</sub>	9,021
t <sub>tabel</sub>	1,980

5) Hubungan Antara Aspek Produk-produk Fisik (*Tanggibility*) Dengan Citra.

- H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara aspek produk-produk fisik (*tanggibility*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.
- H<sub>1</sub> : Ada hubungan antara aspek produk-produk fisik (*tanggibility*) layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.694. Sedangkan untuk mengetahui kekuatan hubungan korelasinya, peneliti menggunakan pedoman Guildford. Adapun berdasarkan pedoman Guildford koefisien korelasi 0.694 termasuk kategori hubungan moderat/sedang.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang peneliti ajukan, hasil perhitungan koefisien korelasi  $r_s = 0.694$ , selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus  $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$  diperoleh nilai t<sub>hitung</sub>  $t = 0,694 \sqrt{\frac{100-2}{1-0,535^2}} = 9,213$ . Dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t<sub>tabel</sub> = 1.980. Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat hubungan antara aspek produk-produk fisik (*tanggibility*) dengan pembentukan citra perpustakaan. Apabila digambarkan, maka dari hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank Order, maka dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5 Hubungan Antara Aspek Produk-produk Fisik (*Tanggibility*) dengan Pembentukan Citra Perpustakaan

Hubungan	X - Y1
Koefisien Kolerasi Spearman Rank Order	0,694
Kekuatan Hubungan	Moderat
t <sub>hitung</sub>	9,213
t <sub>tabel</sub>	1,980

## 2. Pengujian Hipotesis Maior

*Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Dengan Citra.*

- $H_0$  : Tidak ada hubungan antara kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.
- $H_1$  : Ada hubungan antara kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut.

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0.05$ , diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.687. Sedangkan untuk mengetahui kekuatan hubungan korelasinya, peneliti menggunakan pedoman Guildford. Adapun berdasarkan pedoman Guildford koefisien korelasi 0.687 termasuk kategori hubungan moderat/ sedang.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis yang peneliti ajukan, hasil perhitungan koefisien korelasi  $r_s = 0.687$ , selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus  $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$  diperoleh nilai  $t_{hitung} = 0,687 \sqrt{\frac{100-2}{1-0,535^2}} = 9,142$ . Dengan  $dk = 98$  dan  $\alpha = 0.05$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.980$ . Adapun ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika  $Sig > \alpha$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat hubungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , artinya terdapat hubungan antara kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* dengan pembentukan citra perpustakaan. Apabila digambarkan, maka dari hasil pengujian statistik dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank Order, maka dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 6 Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Digital dengan Pembentukan Citra Perpustakaan

Hubungan	X - Y1
Koefisien Kolerasi Spearman Rank Order	0,687
Kekuatan Hubungan	Moderat
$t_{hitung}$	9,142
$t_{tabel}$	1,980

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut: Kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* yang ditinjau dari aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*insurance*), empati (*emphaty*) serta aspek faktor-faktor fisik (*tangibility*) berkorelasi secara signifikan dengan pembentukan citra positif pada kantor dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut. Hal ini menggambarkan bahwa jika kualitas layanan perpustakaan digital *i-bagendit* terus ditingkatkan maka akan dapat meningkatkan citra dari lembaga perpustakaan tersebut.

Kemudian berkaitan dengan saran dari hasil temuan dilapangan ada beberapa hal yang perlu disarankan pada pihak-pihak terkait khususnya pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan

Kabupaten Garut sebagai lembaga yang bertanggungjawab dalam mengelola layanan perpustakaan digital i-bagendit. Adapun mengenai saran-saran yang dapat disampaikan antara lain diharapkan Perpustakaan Digital i-Bagendit dapat terus meningkatkan kembali kuantitas jumlah koleksi bacaan digital yang tersedia di aplikasi agar dapat memenuhi kebutuhan responden dari berbagai kalangan yang membutuhkan referensi mengenai banyak hal seperti hukum, ekonomi, politik, dan lain-lain serta desain tampilan dan fitur perlu ditambahkan lagi seperti audio ataupun video karena koleksi digital yang dibutuhkan tidak hanya berupa e-book, sehingga Perpustakaan Digital *i-Bagendit* dapat lebih berkembang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya yang merupakan anak muda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajie, Miyarsi Dwi. 2011. Pengaruh Perpustakaan Terhadap Pembentukan Citra Positif Perpustakaan, Jurnal Edulib, Vol. 1 No. 2 Tahun 2011.
- Ajzen, Icek. 2005. *Attitude, Personality, and Behavior 2nd Edition*. Edited by Tony Manstead. 2nd ed. New York: Open University Press.
- Albarracin, Dolores, Blair T. Johnson, and Mark P. Zanna, eds. 2014. *The Handbook of Attitudes. The Handbook of Attitudes*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher. <https://doi.org/10.4324/9781410612823>.
- Azwar, Saifuddin. 1995. *Sikap Manusia: Teori Dan Pengukurannya*. 2nd ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Crano, William D., and Radmila Prislin, eds. 2008. *Attitudes and Attitude Change*. New York: Psychology Press.
- Dharma, Nyoman Oka, dkk. 2013. Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Dan Kepuasan Pengguna, Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, Vol 2 Nomor 2, tahun 2013.
- Danuri, Muhamad. 2019. "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital." *Infokam XV* (II): 116–23.
- Lesk, Michael. 2005. *Understanding Digital Libraries*. Edited by Edward A. Second ed. Morgan Kaufman Publishers.
- Muchson. n.d. *Statistik Deskriptif*. SPASI MEDIA.
- Muljono, Pudji. 2000. "Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi : Survei di IPB." *Jurnal Sosial - Ekonomi Pertanian* 13 (2): 59–87.
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 6 Nomor 2 Tahun 2013.
- Riduwan, Adun Rusyana, and Enas. 2013. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 Dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Saleh, Abdul Rahman. 2013. *Pengembangan Perpustakaan Digital: Teori Dan Praktik Tahap Demi Tahap*. 2nd ed. Bogor: Rumah Q-ta Production.
- Shelley E. Taylor, Letitia Anne Peplau dan David Sears. 2009. *Psikologi Sosial Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Sidney Siegel. 1992. *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Schatz, Bruce, Ann Peterson Bishop, Nancy A Van House, and Barbara P Buttenfield. 2003. *Digital Library Use: Social Practice in Design and Evaluation*. Edited by Ann P. Bishop, Nancy A. Van House, and Barbara P. Buttenfield. Cambridge: The MIT Press.
- Schiffman, Leon G, and Joseph L Wisenblit. 2015. *Consumer Behavior Consumer Behavior*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Witten, Ian H., and David Bainbridge. 2003. *How To Build a Digital Library*. Sans Fransisco: Morgan Kaufman Publishers.
- Werber J. Severin dan James W. Tankard Jr. 2011. *Teori Komunikasi Edisi Kelima*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Winoto, Yunus. 2020. Membangun Koleksi Taman bacaan Masyarakat Yang Berbasis Inklusi sosial, *Jurnal Pustaka karya* Vol 8 No. 15 Tahun 2020.
- Yusup, Pawit M. 2010. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group