



**THE 13<sup>th</sup> FIPA  
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**PENGARUH PERSEPSI PENGGUNA TENTANG FASILITAS DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN  
KOTA MADIUN**

**Ayu Permata Putri<sup>1</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
Ayupermata125@gmail.com

**Supri Wahyudi Utomo<sup>2</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
supri@unipma.ac.id

**Farida Styaningrum<sup>3</sup>**  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
faridastyaningrum@unipma.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi pengguna tentang fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Madiun. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak populasi 6.914 dengan sampel 380 pengguna perpustakaan, diambil menggunakan teknik Non Probability Sampling dengan metode sampling insidental. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Madiun.

Kata Kunci : fasilitas; pelayanan; kepuasan pengguna

**PENDAHULUAN**

Saat ini perpustakaan memiliki peran yang sangat strategis dan memiliki peluang yang lumayan besar dalam bidang penyebaran informasi dan pengolahan. Dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, perpustakaan merupakan sarana yang sangat penting. Dalam observasi awal peneliti melihat bahwa Perpustakaan Kota Madiun harus berinovasi untuk dapat optimal saat membagikan informasi yang akurat. Karena masyarakat menyadari bahwa perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting. Hal tersebut dapat dilihat ketika pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum yang merasakan bahwa perpustakaan dapat memberikan suatu sumber informasi atau tempat belajar yang baik dalam lingkungan sekolah maupun luar sekolah agar lebih

bermanfaat dalam menggunakan waktu luang. Perpustakaan selain sebagai sumber informasi, juga merupakan tempat yang santai untuk berkumpul mengenai diskusi tugas sekolah ataupun diskusi hal lain dengan rileks. Didalam perpustakaan juga disediakan ruangan yang nyaman untuk belajar, membaca, dan berdiskusi. Maka dari itu dalam memberikan jasanya Perpustakaan Kota Madiun harus memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang disediakan guna member rasa puas kepada penggunanya untuk terus menikmati layanan yang ada.

Di Indonesia ada beberapa masyarakat yang jarang atau tidak pernah mengunjungi perpustakaan karena masyarakat memandang dari sudut lain bahwa perpustakaan hanyalah tempat membosankan yang dipenuhi oleh kumpulan buku yang banyak tanpa melihat sisi positif yang ada diperpustakaan. Perpustakaan harus dilengkapi berbagai aspek seperti ruang dan gedung, perlengkapan, koleksi buku, peralatan, dan layanan yang baik agar dapat berkembang sesuai dengan semestinya.. Perpustakaan Kota Madiun dalam memberikan pelayanan dan fasilitas harus sesuai dengan keinginan atau respon pengguna dalam menggunakan jasa yang ada. Layanan perpustakaan yang disediakan oleh Perpustakaan Kota Madiun yaitu; layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian koleksi), baca di tempat, layanan penelusuran literatur, referensi atau rujukan, audio visual, rumah pintar, mobil perpustakaan keliling (pusling), dan bis pintar. Pelayanan tersebut dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk mempermudah pengunjung dalam mewujudkan harapannya dengan berbagai pelayanan dan bantuan yang diberikan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna.

Selain pelayanan, pihak Perpustakaan Kota Madiun harus memperhatikan fasilitas yang ada karena sangat mempengaruhi kenyamanan penggunanya. Fasilitas yang disediakan oleh pengurus Perpustakaan Kota Madiun ini meliputi; ruang layanan sirkulasi (Circulation room), ruang baca buku (Reading room), ruang koleksi (Collections room), pojok internet (Internet corner), pojok koleksi berbahasa inggris (English corner), ruang audio visual (Audio visual room), rumah pintar, wifi (Hospot area), mushola, toilet, dan tempat parkir. Fasilitas tersebut diharapkan menjadi sarana pendukung dalam mendapatkan informasi oleh penggunanya. Jadi fasilitas yang menarik dan pelayanan tepat dapat memberi perasaan nyaman dan kepuasan tersendiri bagi pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dapat diperoleh melalui fasilitas yang

lengkap, pelayanan yang baik dan ramah, dan informasi yang akurat dengan apa yang dibutuhkan oleh pengunjung. Maka dari itu sebagai penyedia jasa, perpustakaan harus memperhatikan prosedur-prosedur guna terciptanya kepuasan pengguna terhadap jasa yang diberikan. Karena faktor penunjang keberhasilan sebuah perpustakaan adalah perpustakaan yang dapat membuat peningkatan dan memperbaharui segala sarana dan prasaranya agar terciptanya rasa nyaman bagi penggunanya dan pengguna dapat merasakan kepuasan dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan.

Temuan yang sesuai dengan penelitian yang sudah diteliti oleh Ari (2012), Frisdiantara & Nu Graha (2013), Mongkaren (2013) menyatakan bahwa hasil penelitian kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan. Dibuktikan bahwa semakin baiknya kualitas dan fasilitas yang akan digunakan oleh pengguna maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang diterima oleh penggunanya. Hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Dewi (2015), Harahap (2015), Panjaitan & Yuliati (2016), Sulistyawati & seminari (2015), Yuriansyah (2013), Zaharani & Primadesi (2014) menyatakan bahwa didapati pengaruh signifikan antara pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Dibuktikan bahwa melalui pelayanan yang baik dan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan maka dapat meningkatkan kepuasan para konsumen sehingga memberi dampak kepada rasa puas konsumen.

Hasil yang serupa dengan penelitian ini yaitu diteliti oleh Endang & Cholida (2017), Harfika & Abdullah (2017), Heriyanto (2017), Peni (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dibuktikan bahwa kualitas layanan dan fasilitas mempunyai peran yang penting dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan konsumen. Temuan yang sudah diteliti oleh Munawir (2018), Wirawan & Risfandi (2018) menyatakan bahwa didapati pengaruh positif dari fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dibuktikan tingginya kualitas layanan dan penerapan fasilitas maka akan menciptakan kepuasan bagi penggunanya.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun dan dilakukan pada tahun 2019. Dari penjabaran sebelumnya peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh

persepsi pengguna tentang fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Madiun. Dengan indikator fasilitas meliputi, pertimbangan atau perencanaan spasial, perencanaan atau penataan ruangan, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung. ; indikator pelayanan meliputi, berwujud (tangibles), kehandalan (reliability), cepat tanggap (responsiveness), kredibilitas keamanan kompetensi dan kesopanan (assurance), empati (empathy) ; indikator kepuasan) meliputi, kepuasan yang dirasakan pelanggan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat berkunjung ulang, kesediaan untuk merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berdasarkan dalam data statistik. Penelitian kuantitatif dilakukan secara intensif, dimana peneliti ikut berpartisipasi secara langsung di lapangan untuk mencari informasi dan data yang dilakukan oleh pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun pada bulan Maret 2019.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti. Dalam memperoleh data primer untuk penelitian di lapangan melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada seluruh pengguna Perpustakaan Umum. Penyebaran kuesioner di lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun, dengan waktu kurang lebih satu bulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik metode sampling insidental, alasan menggunakan teknik insidental karena peneliti dapat mempersingkat waktunya dalam pengambilan sampel. Dalam teknik insidental ini peneliti memperolehnya secara kebetulan atau siapa saja yang ditemui dapat dijadikan sampel oleh peneliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah 6.914 diambil dari pengunjung bulan maret, dan yang dijadikan sampel sebesar 380.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan perhitungan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan software IBM for SPSS versi 20.

Regresi linier berganda dapat dikatakan proses dari regresi linier yang seederhana, yang merupakan alat yang dipergunakan dalam mengukur suatu prediksi permintaan masa yang mendatang, didasari oleh data masa lalu agar tahu pengaruh variabel bebas yang lebih terhadap satu variable terikat. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini ialah:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pengguna
- X<sub>1</sub> = Fasilitas
- X<sub>2</sub> = Pelayanan
- α<sub>0</sub> = Konstanta
- β<sub>1</sub>, β<sub>2</sub> = Koefisien regresi
- e = *Error term*

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Statistik deskriptif memiliki tujuan untuk memaparkan keadaan data tanpa bermaksud untuk mengeneralisasikan hasil perhitungan terhadap populasi penelitian. Digunakan statistik deskriptif yang meliputi nilai terendah, nilai tertinggi, nilai rata-rata, nilai simpangan baku serta variansi.

**Tabel 1. Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
Fasilitas	380	8,00	32,00	21,4763	6,35469
Pelayanan	380	5,00	24,00	15,2447	4,69161
Kepuasan	380	8,00	28,00	17,9500	5,17199

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui pada masing masing variabel rata-rata responden menjawab setuju sehingga dapat dikatakan sangat setuju yang artinya setiap pengguna yang menggunakan fasilitas dan pelayanan memiliki beberapa faktor dalam memenuhi kepuasan. Nilai maksimum pada variabel fasilitas artinya fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kepuasan pengguna, karena dengan adanya sarana penunjang yang layak dan inovatif akan membuat penggunanya merasa nyaman

dan ingin terus berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan nilai minimum pada variabel fasilitas artinya apabila fasilitas yang diberikan tidak sesuai harapan dan kebutuhan pengguna maka ketidakpuasan akan dirasakan oleh pengguna dan tidak akan lagi menikmati fasilitas yang ada.

Nilai maksimum pada variabel pelayanan artinya pelayanan yang ramah dan baik yang diberikan oleh pegawai perpustakaan akan membuat pengguna merasa dilayani apa yang mereka butuhkan. Jadi pelayanan yang baik ialah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Sedangkan nilai minimum pada variabel pelayanan artinya pengguna layanan merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang optimal dan tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, maka dari itu dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Nilai maksimum pada variabel kepuasan artinya kepuasan yang dirasakan pengguna terbentuk dari persepsi awal yang didapati saat di lapangan atau di perpustakaan. Dengan adanya fasilitas dan pelayanan yang baik maka akan menimbulkan rasa puas oleh penggunanya. Dengan demikian pihak perpustakaan harus terus berinovasi agar menciptakan fasilitas dan pelayanan yang optimal agar pengguna terus berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan nilai minimum pada variabel kepuasan artinya pengguna menyatakan bahwa kurang optimalnya fasilitas dan pelayanan yang diberikan sehingga rasa puas dari pengguna sulit untuk di dapat, maka dari itu diperlukan perbaikan dan perkembangan terus menerus agar menciptakan harapan untuk pengguna.

**Tabel 2. Regresi Linier Berganda**

Model	Koefisien yang tidak berstandart		Koefisien yang berstandart	t	Sig.
	B	Kesalahan standart	Beta		
1 (Konstan)	3,047	,514		5,930	,000
Fasilitas	,424	,048	,521	8,780	,000
Pelayanan	,380	,065	,345	5,803	,000

Berdasarkan tabel 2 hasil uji regresi linier berganda menyatakan bahwa untuk variabel fasilitas dan pelayanan sebagai hipotesisi alternative dan keduanya memiliki

nilai signifikansi lebih kecil dari 0,000 dan t hitung lebih besar dari t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dan kedua diterima. Yang artinya fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial.

Dari pengujian hipotesis digunakan uji parsial t, diperoleh temuan penelitian bahwa didapati pengaruh yang signifikan dan positif persepsi pengguna tentang fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Madiun. Hal ini berarti bahwa, fasilitas yang ada di Perpustakaan Kota Madiun dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya. Fasilitas yang disediakan meliputi ruang layanan sirkulasi (*Circulation room*), ruang baca buku (*Reading room*), ruang koleksi (*Collections room*), pojok internet (*Internet corner*), pojok koleksi berbahasa Inggris (*English corner*), ruang audio visual (*Audio visual room*), rumah pintar, wifi (*Hospot area*), mushola, toilet, dan tempat parkir. Fasilitas itu sendiri merupakan penunjang sebelum jasa atau produk dipromosikan kepada konsumen yang dapat berupa keadaan fasilitas, desain interior, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan konsumen.

Berdasarkan temuan di lapangan ditemukan bahwa dengan adanya fasilitas tersebut maka dapat memberikan rasa nyaman saat melakukan aktifitasnya di Perpustakaan dan diharapkan menjadi sarana pendukung dalam mendapatkan informasi oleh penggunanya. Manfaat yang dirasakan pengguna dengan adanya fasilitas yang lengkap dan menarik yaitu pengguna akan terus berkunjung kembali, menjadikan perpustakaan sebagai tempat belajar atau sebagai sumber informasi, segala kebutuhan yang diinginkan sudah terpenuhi dan dapat memberi kepuasan bagi penggunanya. Maka dari itu dengan semakin meningkatnya persepsi pengguna tentang fasilitas, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna di Perpustakaan Kota Madiun. Temuan yang sesuai dengan penelitian yang sudah diteliti oleh Wirawan & Risfandi (2018) mengatakan bahwa hasil penelitian berdasarkan hipotesis 1 menunjukkan bahwa H1 diterima yang berarti dalam variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil tersebut dinyatakan bahwa empiris fasilitas menentukan pengguna.

Dari pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial t, ditemui penelitian bahwa didapati pengaruh yang signifikan dan positif persepsi pengguna tentang pelayanan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Madiun. Hal ini berarti

bahwa, mutu layanan yang diperoleh dengan cara menyamakan apa yang diharapkan dan diterima oleh pengguna maka sudah dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik. Pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Kota Madiun meliputi layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian koleksi), baca di tempat, layanan penelusuran literatur, referensi atau rujukan, audio visual, rumah pintar, mobil perpustakaan keliling (pusling), dan bis pintar. Dengan adanya pelayanan tersebut pengguna diharapkan dapat menikmatinya sesuai dengan kebutuhan dan sesuai apa yang diinginkan.

Berdasarkan temuan di lapangan ditemukan bahwa pengguna merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Madiun sudah baik karena dapat mempermudah pengguna dalam mewujudkan harapannya dengan berbagai pelayanan yang disediakan dan bantuan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Manfaat yang dirasakan oleh pengguna dengan adanya pelayanan yang baik yaitu pengguna dapat menggunakan pelayanan yang disediakan Perpustakaan sesuai dengan apa yang ingin dilakukan. Maka dari itu dengan semakin meningkatnya persepsi pengguna tentang pelayanan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna di Perpustakaan Kota Madiun. Temuan yang sesuai dengan penelitian yang sudah diteliti oleh Sulistyawati & seminari (2015). Hasil dari penelitian ini bernilai positif pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini dinatakan dengan bagusnya tingkat pelayanan yang ada di restoran akan meningkat pula kepuasan dari pelanggannya. Jadi pengaruh variable pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 72,2% sedangkan sisanya 27,8% sisanya dapat dipengaruhi oleh variable lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

Hasil keseluruhan dari penelitian ini, dinyatakan temuan penelitin didapati pengaruh yang signifikan dan simultan persepsi pengguna tentang fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Kota Madiun. Hal ini berarti bahwa kepuasan dapat terpenuhi melalui fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik dan ramah, dan informasi yang akurat dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Kepuasan tersebut dapat dijadikan sebuah penentu atau tujuan dan sarana pemasaran dalam sebuah kualitas jasa karena dapat memberikan suatu yang nyata untuk dirasakan oleh penggunanya atau menjadi tolak ukur untuk pengguna dalam menilai suatu kinerja.

Berdasarkan temuan di lapangan tingkat kepuasan pengguna sudah terpenuhi dengan adanya fasilitas dan pelayanan yang sudah memenuhi standart kebutuhan pengguna. Tetapi perlu adanya inovasi terus menerus mengenai fasilitas dan pelayanan guna menciptakan kepuasan bagi penggunanya. Maka dari itu dengan semakin meningkatnya persepsi pengguna tentang fasilitas dan pelayanan yang diberikan, jadi semakin memberi peningkatan kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Madiun. Temuan yang sesuai dengan penelitian yang sudah diteliti Frisdiantara & Nu Graha (2013) menyatakan bahwa hasil penelitian kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Kota Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya persepsi pengguna tentang fasilitas dan pelayanan yang diberikan, jadi semakin memberi peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan kota madiun.

Keterbatasan yang dialami dalam penelitian ini memerlukan waktu yang cukup dalam penyebaran angket karena sampel yang diambil cukup banyak, akan tetapi pihak Perpustakaan Kota Madiun turut membantu dalam penyebaran angket yang peneliti lakukan. Dari kesimpulan penelitian, maka didapati beberapa saran untuk bahan peningkatan bagi penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang. Bagi peneliti selanjutnya dapat ditambahkan variabel lain yang mempengaruhi efisiensi pemrosesan pelayanan perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ari, P. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Dewi, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 4(1), 203–213.



**THE 13<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

- Endang, & Cholida, N. L. (2017). Jurnal Teknik Vol 9 No 2SE Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknik*, 9(2085), 911–915.
- Frisdiantara, C., & Nu Graha, A. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 106–109.
- Harahap, D. Sari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Dhaksina Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah*, 1(2), 85–100.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 14(1), 44–56.
- Heriyanto. (2017). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, Iv(1), 1–14.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503.
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Hukum Islam*, 4(2), 204–215.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]. *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/Derema.V11i2.197>
- Peni, A. (2018). Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri The Influence Of Service Quality, Facility, And Location To Customer Satisfaction At Futsal Field Mareno 2 Ngunut Tulungagung 2017 Dibimbing Oleh: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusa. *Jurnal Ekonomi*, 2(1), 1–10.
- Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Journal Of*



**THE 13<sup>th</sup> FIPA  
FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

- Manajemen, 4(8), 2318–2332. Retrieved From  
[Http://Journal.Uta45jakarta.Ac.Id/Index.Php/Jbsuta/Article/Viewfile/959/667](http://Journal.Uta45jakarta.Ac.Id/Index.Php/Jbsuta/Article/Viewfile/959/667)
- Wirawan, A., & Risfandi, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 2(1), 20–28. <https://doi.org/10.30871/jaba.v2i1.730>
- Yuriansyah, L. A. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.15294/maj.v2i1.1408>
- Zaharani, R., & Primadesi, Y. (2014). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 3(1), 152–158.

