

Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0

Anton Risparyanto

Universitas Islam Indonesia

anton.risparyanto@yahoo.co.id

Abstrak

Di era 4.0, kepuasan pengguna perpustakaan menjadi tujuan utama layanan kebutuhan informasi. Penelitian pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0 ini bertujuan untuk mengetahui (1) Nilai kualitas layanan perpustakaan, aktivitas pustakawan dan kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0; (2) Nilai signifikan dan besarnya pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di era 4.0 secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif dengan jumlah sampel 100 responden yang diambil secara probability sampling dari pengguna perpustakaan. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, uji F, uji t dan linier regresi berganda. Hasil penelitian disimpulkan bahwa di era 4.0, kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan secara sendirian (parsial) maupun bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Semakin baik kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan yang dilakukan pustakawan, maka kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi sesuai yang diharapkan, sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat terwujud dengan baik. Secara sendirian (parsial) sangat relatif dalam memberi sumbangan yaitu 83.9% untuk kualitas layanan perpustakaan dan 21.7% untuk aktivitas kegiatan pustakawan. Secara bersamaan (simultan) kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan secara efektif dapat memberikan sumbangan sebesar 61.9%, dan sisanya terdiri dari berbagai faktor lain di luar penelitian.

Abstract

In the era of 4.0, library user satisfaction is the main goal of information needs services. This research on the influence of librarian activities and service quality on library user satisfaction in the 4.0 era aims to determine (1) the value of library service quality, librarian activities and library user satisfaction in the 4.0 era; (2) The significant value and magnitude of the influence of the quality of library services and librarian activities on user satisfaction in the 4.0 era partially or simultaneously. The research method used is quantitative with a sample of 100 respondents taken by probability sampling from library users. Data were analyzed using classical assumption test, F test, t test and multiple linear regression. The results of the study concluded that in the 4.0 era, the quality of library services and the activities of librarians alone (partial) or simultaneously (simultaneously) had a significant effect on library user satisfaction. The better the quality of library services and activities carried out by librarians, the information needs of users can be met as expected, so that library user satisfaction can be realized properly. Alone (partial) it is very relative in contributing, namely 83.9% for the quality of library services and 21.7% for librarian activities. Simultaneously, the quality of library services and librarian activities can effectively contribute 61.9%, and the rest consists of various other factors that need further research.

Kata kunci:

Perpustakaan;
aktivitas kegiatan;
pustakawan;
kepuasan pengguna;
kualitas layanan;

Keywords:

Libraries;
activities;
librarians;
user satisfaction;
service quality;

A. PENDAHULUAN

Di era 4.0 berbagai jenis informasi dikemas dalam format digital. Informasi tersebut di perpustakaan dilengkapi dengan kehandalan teknologi komunikasi sehingga dapat diakses secara cepat dan mudah dalam memenuhi kualitas layanan dan kepuasan pemustaka (Lalrokhawma, 2018). Selain itu kecerdasan perpustakaan digital yang dapat mengintegrasikan berbagai entitas sumber daya dalam mewujudkan interaksi secara nyata antara konten, pemustaka dan, pustakawan (Noh, 2015). Jenis koleksi, keramahan pustakawan dan penawaran berbagai produk informasi merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan (Nasokha & Abdullah, 2017; Ijiekhuamhen et al., 2015). Berbagai jenis kebutuhan informasi dapat ditemukan secara mudah merupakan wujud kepuasan pengguna perpustakaan.

Kepuasan pengguna perpustakaan ditentukan oleh ketersediaan koleksi, sumber informasi yang produktif (Khaisar M Khan, 2019; Arumugam et al., 2019). Kualitas layanan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di era 4.0 (Onyeisi et al., 2019). Ketersediaan sumber daya elektronik (*e-resource*), sumber informasi yang produktif (*relevan*) dan kualitas informasi sangat berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka (Khaisar M Khan, 2019). Sebanyak 87,43%, pengguna merasa puas dengan kualitas layanan perpustakaan (Saputro & Utami, 2020). Ada hubungan signifikan antara aktivitas pustakawan, lingkungan perpustakaan dan sumberdaya elektronik terhadap kepuasan pemustaka (Pasca-sarjana, 2014).

Merujuk uraian di atas menunjukkan bahwa di era 4.0, kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas pustakawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Masalah ini perlu dilakukan penelitian dengan rumusan masalah di antaranya: 1) Seberapa tinggi nilai

kualitas layanan, aktivitas pustakawan dan kepuasan pemustaka di era 4.0?; 2) Apakah kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas pustakawan secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di era 4.0? dan 3) Berapa besar pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas pustakawan secara parsial maupun simultan terhadap kualitas layanan di era 4.0?. Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Nilai kualitas layanan perpustakaan, aktivitas pustakawan dan kepuasan pemustaka di era 4.0; 2) Nilai signifikan dan besarnya pengaruh kualitas layanan perpustakaan, kompetensi dan aktivitas pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di era 4.0 secara *parsial* maupun *simultan*.

B. KAJIAN PUSTAKA

Pada penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan layanan dan kepuasan pengguna perpustakaan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 15 informan secara kualitatif ditemukan bahwa pengguna perpustakaan merasa puas terhadap ketersediaan organisasi koleksi perpustakaan, layanan sirkulasi dan referensi, keramahan pustakawan serta kenyamanan ruangan. (Mairaj & Naseer, 2013). Selanjutnya penelitian yang berkaitan dengan pemasaran dan kepuasan pengguna perpustakaan dengan metode kuantitatif dengan data yang diambil dari 183 responden ditemukan korelasi positif dan sedang antara aktivitas staf, produk dan promosi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan (Nasokha & Abdullah, 2017). Hasil penelitian di atas menunjukkan adanya hubungan antara layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di era 4.0, sehingga secara sendirian (*parsial*) maupun bersamaan (*simultan*) perlu dilakukan uji signifikan dengan teori yang digunakan di antaranya.

C. KAJIAN TEORITIS

Pengertian dan Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Era 4.0

Secara umum kepuasan diartikan terpenuhinya kebutuhan sesuai dengan yang diharapkan. Di Era 4.0, kebutuhan informasi pengguna perpustakaan dapat ditemukan secara online dengan mudah. Pencarian informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan dapat terwujud dengan terpenuhi kebutuhan informasi sesuai yang diharapkan (Khaisar M Khan, 2019). Kepuasan pemustaka juga ditentukan oleh sistem layanan perpustakaan. Berbagai inovasi dilakukan perpustakaan dalam mempermudah pencarian informasi (Mierzecka, 2018). Hasil inovasi tersebut memudahkan terjadinya interaksi antara pemustaka dan konten pada kecerdasan layanan Perpustakaan Digital (Lalrokhawma, 2018; Noh, 2015).

Kepuasan pemustaka di era 4.0 dipengaruhi oleh faktor efektivitas sistem perpustakaan, kualitas Informasi, layanan dan karakteristik pemustaka). Kepuasan pemustaka dalam pencarian sumber informasi juga dipengaruhi oleh 7 faktor seperti: Kualitas layanan, kegunaan, sistem, pengguna dan manajerial yang baik (Kalankesh et al., 2020). Karakteristik kepuasan pemustaka ditentukan oleh navigasi, efektivitas perpustakaan digital, kualitas koleksi dan profesionalisme (Xu & Du, 2018).

Pengertian dan Alat Ukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Era 4.0

Kualitas didefinisikan sebagai standar sesuatu yang diukur terhadap hal-hal lain sejenis atau tingkat keunggulan sesuatu (Hornby, 2015). Secara umum kualitas mempunyai arti derajat keunggulan terhadap sumber daya dan layanan yang diberikan kepada pengguna, dengan demikian pengguna dapat memperoleh kepuasan dan merasa senang. Layanan perpustakaan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan informasi

penggunanya. *LibQUAL* menjadi salah satu alat ukur kualitas layanan yang sudah digunakan oleh banyak perpustakaan dua yang sudah digunakan banyak perpustakaan (Fleeson et al., 2017). Kualitas layanan model *LibQUAL* merupakan survei berbasis web yang ditawarkan oleh Asosiasi Perpustakaan Riset yang membantu perpustakaan menilai dan meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan memasarkan perpustakaan. Instrumen survei mengukur tingkat kualitas pelayanan minimum, yang dirasakan, dan diinginkan pengguna perpustakaan (LibQual, 2021). Selain itu alat ukur tersebut dapat mengidentifikasi teori kesenjangan kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi, kontrol informasi, efek layanan dan perpustakaan sebagai tempat, untuk mengamati kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan (Dahan et al., 2016). Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, *LibQUAL sebagai alat ukur yang unggul* dapat digunakan sebagai standar dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan.

Alat ukur model *LibQUAL* yang telah digunakan di berbagai perpustakaan, maka alat kualitas layanan perpustakaan terdiri dari 22 item dikelompokkan menjadi 3 dimensi yaitu (1) Kinerja staf; 2) Ruang perpustakaan (*library space*) dan 3) Akses informasi (*access information*) (LibQual, 2021). Model *LibQUAL* yang digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan dikelompokkan menjadi dimensi 1) Komitmen dengan layanan (spek manusia dari layanan. Item mengukur persepsi pengguna tentang kesopanan yang ditampilkan dan kapasitas yang harus dihasilkan oleh staf kepercayaan dan keamanan pada pengguna); 2) Kontrol pribadi sumber daya elektronik dan infrastruktur komputasi untuk mencari dan menemukan informasi oleh pengguna; 3) Akses ke informasi (koleksi dalam hal cakupan, ketersediaan, mata uang, dll); 4) Perpustakaan sebagai ruang seperti citra perpustakaan sebagai ruang karya intelektual,

refleksi sebagai pengembangan tugas, lingkungan umum dan distribusi ruang (Morales et al., 2012). Alat ukur model *LibQUAL* terdiri dari 3 dimensi dengan jumlah 16 item yang valid dan reliabel sebagai karakteristik kualitas layanan perpustakaan yaitu 1) Pengaruh pelayanan/kinerja staf dengan karakteristik konsisten, sopan, siap menjawab pertanyaan pengguna, dapat menjawab pertanyaan pengguna, penuh perhatian, memahami kebutuhan penggunanya, selalu membantu pengguna, dapat diandalkan; 2) Pengendalian informasi dengan karakteristik dapat diakses dari semua tempat, situs web yang efektif dan efisien, perpustakaan memungkinkan saya menemukan informasi sendiri, koleksi cetak dan elektronik tersedia lengkap; 3) Perpustakaan sebagai tempat informasi dengan karakteristik perpustakaan memiliki ruang yang menginspirasi belajar dan belajar, perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk aktivitas individu, perpustakaan adalah lokasi yang nyaman dan mengundang pengguna, perpustakaan adalah tempat liburan yang ideal untuk belajar, belajar, atau penelitian, perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar kelompok dan kelompok studi/diskusi (Kiriri, 2019).

Peneliti lain juga mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan perpustakaan dapat diukur melalui 4 dimensi di antaranya: 1) Kinerja staf seperti menilai kesediaan, kebaikan, pengetahuan, orientasi dan kepercayaan staf perpustakaan; 2) Perpustakaan sebagai ruang seperti karakteristik kenyamanan, lingkungan untuk belajar, tempat ideal, relevansi kafetaria, kebersihan, suhu, ketersediaan komputer dan pemeliharaannya; 3) Kontrol pencarian (*Search control*) seperti halaman web perpustakaan, sistem pencarian, koneksi internet dan katalog online perpustakaan dan 4) Akses ke informasi (*access to information*), seperti penggunaan, kebutuhan, nilai akses, koleksi elektronik (Gómez-Cruz et al., 2020). Alat ukur tersebut dikelompokkan menjadi 3 dimensi di antaranya 1) pengaruh pelayanan/kinerja staff;

2) pengendalian informasi dan 3) perpustakaan sebagai tempat informasi

Pengertian dan karakteristik Aktivitas Pustakawan di Era 4.0

Secara umum aktivitas diartikan sebagai proses dalam melakukan pekerjaan. Menurut *Merriam-Webster*, aktivitas diartikan merupakan suatu tindakan yang penuh semangat sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara nyata (Merriam-Webster, 2019). Apabila kompetensi merupakan keterampilan; pengetahuan, dan kemampuan pribadi seorang yang diperoleh melalui usaha secara sengaja, sistematis dan berkelanjutan dan digunakan untuk menjalankan seluruh aktivitas dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Maka aktivitas dapat dikatakan sebagai implementasi dari kompetensi pustakawan. Dengan demikian aktivitas pustakawan industri di era 4.0. dapat ditelusuri melalui kompetensi yang dimilikinya. Berdasarkan uraian di atas maka aktivitas pustakawan dapat didefinisikan sebagai kegiatan rutinitas yang dilakukan pustakawan pada setiap bagian untuk mencapai suatu tujuan organisasi perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Di era 4.0 aktivitas pustakawan dikelompokkan menjadi 3 dimensi sebagai tugas utama yaitu: 1) Pencarian informasi; 2) Melakukan organisasi informasi dan 3) Menyebarkan informasi (Elmer E. Rasmuson Library, 2021). Jenis tugas tersebut juga sependapat dengan peneliti lain di antaranya sebagai : 1) Sebagai manajer: 2) Mediator dan 3) Pendidik melalui pelatihan literasi informasi, penentuan kata kunci dan penanggulangan plagiarisme (Naibaho, 2018). Menurut "Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya" pustakawan mempunyai tugas pokok sebagai pengelola perpustakaan, melakukan layanan dan sebagai pengembangan sistem kepustakawanan

(Indonesia, 2015). Berdasarkan berbagai uraian di atas tugas aktivitas pustakawan dapat dikelompokkan sesuai dengan peraturan yang telah berlaku sebagaimana tersebut di atas yaitu pustakawan sebagai: 1) Pengelola perpustakaan; 2) Pelayanan perpustakaan (informasi) dan 3) pengembang sistem kepastakawanan.

Apabila aktivitas yang merupakan kegiatan rutinitas pustakawan yang dilakukan setiap hari sesuai dengan bidang kerjanya. Pada "Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya" aktivitas yang dilakukan pustakawan di antaranya: 1) Merencanakan terselenggaranya perpustakaan seperti perencanaan operasional, pengumpulan dan pengolahan data serta penyusunan rencana kerja; 2) Melakukan pengawasan (*mentoring*) dan evaluasi operasional perpustakaan; 3) Melakukan layanan teknis dan layanan pemustaka diantaranya melakukan seleksi dan identifikasi bahan pustaka, registrasi, melestarikan, merawat, mereproduksi, mengelola, verifikasi data bibliografi, katalogisasi, klasifikasi, membuat desiderata, layanan peminjaman dan penelusuran, penyebaran informasi serta membuat statistik perpustakaan); 4) Pengembangan sistem kepastakawanan seperti: penyuluhan, pameran membuat karya tulis, menyusun publisitas asi, membuat tulisan ilmiah, pengkajian, penelaahan karya orang lain dan pengembangan sistem.

Setelah dilakukan penelusuran terhadap kompetensi pustakawan di era 4.0 maka aktivitas pustakawan yang harus dilakukan di antaranya: Pengembangan koleksi, katalogisasi, klasifikasi, layanan dan referensi (Elmer E. Rasmuson Library, 2021). Hal serupa juga dinyatakan peneliti yang lain bahwa aktivitas pustakawan di era 4.0 yang harus dilakukan kompetensinya seperti akses informasi, mengumpulkan dan memanfaatkan informasi untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna

perpustakaan (Aini & Istiana, 2019). Selain itu, aktivitas yang harus dilakukan seperti kurasi informasi, penelitian mendalam, pemindaian digital, pelestarian, ekspansi data *cloud*; kolaborasi, pengajaran dan fasilitasi, pemikiran analitis dan inovasi; strategi pembelajaran dan pembelajaran aktif, kreativitas, orisinalitas dan inisiatif, desain dan pemrograman teknologi; pemikiran dan analisis kritis; pemecahan masalah yang kompleks, kepemimpinan dan pengaruh sosial; kecerdasan emosional, penalaran, pemecahan masalah dan ide analisis dan evaluasi system (Tella, 2020). Aktivitas tersebut seperti manajemen organisasi perpustakaan, pencarian informasi dari berbagai jenis basis data, pemasaran informasi, pendidikan terhadap pengguna, kolaborasi dengan penerbit, penerbitan, komputerisasi, dan evaluasi hasil produktivitas ilmiah (Mihaljevi et al., 2015).

Selanjutnya aktivitas pustakawan bertugas juga sebagai penyedia dan pengelola sumber informasi (*resources*), data perpustakaan, kelancaran akses serta pengembangan layanan, penghubung sumber informasi dengan pengguna perpustakaan seperti submit artikel jurnal, marketing, jejaring antar perpustakaan dan marketing; instruktur literasi informasi dan penentuan kata kunci sumber informasi dan penanggulangan plagiarisme (Naibaho 2018). Perpustakaan 4.0 berperan sebagai tempat mengolah informasi menjadi pengetahuan baru (*inovatif*) sehingga terjadi mobilisasi pengetahuan atau perpustakaan sebagai tempat mobilisasi pengetahuan yang dapat mengubah informasi menjadi ilmu pengetahuan baru sebagai tempat penelitian yang disertai dengan analisis sebagai pengambilan kesimpulan (Fatmawati, 2018).

Merujuk beberapa uraian maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas pustakawan yang harus dilakukan di era 4.0 di antaranya: 1) Pengelola perpustakaan seperti perencanaan operasional, pengumpulan dan pengolahan data serta penyusunan rencana kerja, pengawasan

(*mentoring*) dan evaluasi operasional perpustakaan, komunikasi sosial ; 2) Melakukan layanan teknis dan layanan pemustaka di antaranya melakukan seleksi dan identifikasi bahan pustaka, registrasi, melestarikan, merawat, mereproduksi, mengelola, verifikasi data bibliografi, katalogisasi, klasifikasi, membuat desiderata, layanan peminjaman dan penelusuran, penyebaran informasi serta membuat statistik perpustakaan, kurasi informasi, pemindaian digital, ekspansi data *cloud*; kolaborasi dengan penerbit, penerbitan, literasi digital (komputerisasi), seperti submit artikel jurnal, literasi informasi dan penentuan kata kunci sumber informasi dan penanggulangan plagiarisme dan 3) Pengembangan sistem kepastakawanan seperti: penyuluhan, pameran embuat karya tulis. menyusun publisitas asli, membuat tulisan ilmiah, pengkajian, penelaahan karya orang lain dan pengembangan sistem, desain dan pemrograman teknologi; pemikiran dan; pemecahan masalah dan ide, data perpustakaan, pengembangan layanan.

Hipotesis Penelitian

Ada beberapa pertanyaan hipotesis yang harus dijawab melalui uji F dan uji t dalam penelitian ini yaitu dengan rumusan sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan perpustakaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

H2: Aktivitas kegiatan pustakawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

H3: Kualitas layanan perpustakaan dan Aktivitas kegiatan pustakawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

D. METODOLOGI PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Pengambilan data dilakukan secara kuantitatif terhadap 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *probability*

sampling terhadap pengguna perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Alat pengambilan data menggunakan kuesioner yang terdiri beberapa item hasil dari penjabaran tiga variabel yang di antaranya: (1) Kualitas layanan perpustakaan; (2) Aktivitas kegiatan pustakawan dan (3) Kepuasan Pengguna Perpustakaan. Hasil pengumpulan data diolah dengan bantuan SPSS dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (Uji Outlier, Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi), uji F, Uji t dan Uji (R^2) yang digunakan sebagai analisis regresi linier berganda. Secara matematis analisis regresi berganda yang terbentuk yaitu, $Y = + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_0$. Keterangan dari persamaan regresi linier berganda tersebut yaitu β_1 dan $\beta_2 =$ Koefisien, $\beta_0 =$ Konstanta. X_1, X_2 variabel bebas (*independent*) kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan yang berfungsi sebagai prediktor, $Y =$ nilai variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pengguna perpustakaan.

Ada manfaat yang dapat digunakan untuk melakukan interpretasi dalam setiap melakukan uji hipotesis yaitu: 1) Uji hipotesis F digunakan untuk mengetahui nilai signifikan secara bersamaan (*simultan*) pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dan 2) Uji hipotesis t digunakan untuk mengetahui nilai signifikan secara sendirian (*parsial*) pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Uji hipotesis tersebut dengan ketentuan, apabila nilai signifikan F atau t hitung lebih kecil dari pada 0.05 atau (0.05 Sig), tetapi apabila nilai signifikan F atau t hitung lebih besar dari pada 0.05 atau (0.05 Sig) maka dinyatakan tidak signifikan. Sedangkan uji determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya korelasi pengaruh pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan

pustakawan secara sendirian (*parsial*) maupun serempak (*simultan*) dihitung dengan menggunakan persamaan matematis sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{\sum (\hat{Y}_i - Y)^2}{\sum (Y_i - Y)^2} = \frac{ESS}{TSS} = \frac{\sum \hat{y}^2}{\sum y^2} = \frac{\beta_1^2 \sum x_i^2}{\sum y_i^2} = \beta_1^2 \left(\frac{\sum x_i^2}{\sum y_i^2} \right)$$

Keterangan : R = besarnya hubungan

X_1 = Variabel bebas (*independent*)

X_2 = Variabel bebas (*independent*)

Y_i = Variabel terikat (*dependent*)

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era 4.0, Perpustakaan merupakan salah satu bagian layanan publik yang harus dapat memenuhi kebutuhan informasi terhadap penggunanya. Kebutuhan informasi harus dapat ditemukan secara cepat dan mudah sehingga dapat terwujudnya kepuasan pengguna perpustakaan. Terciptanya kepuasan pengguna menjadi tujuan utama dari layanan perpustakaan. Tinggi dan rendahnya kepuasan pengguna perpustakaan dapat dilihat melalui suatu pengukuran kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan, sehingga besarnya peningkatan dapat diketahui melalui pengukuran secara serempak (*simultan*) maupun sendirian (*parsial*). Berdasarkan hasil uji *reliabilitas* dan validasi data serta uji asumsi klasik (uji outlier, uji *normalitas*, uji *heteroskedastisitas*, uji *multikolin-earitas*, uji autokorelasi) diperoleh hasil nilai setiap pengukuran dari statistik deskriptif, persamaan regresi linier berganda, besarnya sumbangan relatif dan nilai signifikan melalui Uji t, besarnya sumbangan efektif serta nilai signifikan melalui uji F dan uji *determinasi* (R^2).

Statistik Deskriptif

Data hasil penelitian ini menyajikan nilai *empiris* dari dua variabel bebas (*independent*) (1) Kualitas layanan perpustakaan yang mencakup kinerja pustakawan, akses informasi, perpustakaan sebagai tempat informasi; (2) Aktivitas kegiatan pustakawan yang terdiri dari pengelola perpus-

takaan, pelayanan perpustakaan, pengembang sistem kepustakawanan dan satu variabel terikat (*dependent*) kepuasan pengguna perpustakaan meliputi kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, manajemen perpustakaan. Penyajian nilai dua variabel bebas dan satu variabel terikat tersebut berkaitan dengan rerata (*mean*), *standar deviasi*, nilai skor total, maksimum dan minimum sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1 Statistik Deskriptif

Tabel 1 Statistik Diskrif

Variabel	Mean	Std. Deviation	Min	Max	N
Kualitas layanan perpustakaan	117,0100	12,94939	47	80	100
Aktivitas kegiatan pustakawan	163,1100	16,64356	114	195	100
Kepuasan pengguna perpustakaan	109,9100	11,34767	78	130	100

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS, Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengukuran olahan data di lapangan yang dilakukan dengan menggunakan indikator skor nilai 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral) 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju) diperoleh nilai dari masing-masing setiap variabel seperti tampak pada tabel 1 ststistik diskritif dengan rincian sebagai berikut: 1) Variabel kualitas layanan perpustakaan nilai rata-rata (*mean*) 117.0100, standar deviasi (*std. deviation*) 12.94939, nilai tertinggi (*maximum*) 80 menunjukkan sangat baik, terendah (*minimum*) 47 dalam keadaan netral yang dipengaruhi oleh faktor kinerja pustakawan serta tempat dan kecepatan akses informasi; 2) Variabel aktivitas kegiatan pustakawan dengan nilai rata-rata (*mean*) 163.1100, standar deviasi (*std. deviation*) 16.64356, nilai tertinggi (*maximum*) 195 menunjukkan aktivitas kegiatan sangat baik, terendah (*minimum*) 114 dalam keadaan netral. Hal ini dipengaruhi oleh factor kegiatan pustakawan dalam melakukan layanan, melakukan layanan teknis dan layanan pengguna; manajemen pengelolaan, pengembangan system kepustakawanan dan 3) Variabel kepuasan pengguna perpustakaan nilai rata-rata (*mean*) 109,9100 serta standar deviasi

(*std. deviation*) 11,34767; nilai min terendah (*min*) 78 menunjukkan pengguna perpustakaan puas dan tertinggi (*max*) 130 pengguna perpustakaan sangat puas sesuai dengan yang diharapkan karena dipengaruhi oleh faktor kualitas informasi yang tersedia, layanan pustakawan, system yang digunakan dan manajemen dalam mengelola perpustakaan.

Regresi linier berganda

Besarnya nilai kepuasan pengguna perpustakaan dapat ditentukan melalui kualitas layanan perpustakaan yang didukung dengan berbagai aktivitas kegiatan pustakawan seperti organisasi informasi, penyebaran dan penelusuran informasi, literasi informasi, pengelolaan perpustakaan yang baik, pengembangan sistem kepastakaan, penyuluhan pengguna perpustakaan, bimbingan akses informasi dan sebagainya. Berdasarkan hasil uji analisis of varians seperti tampak pada tabel 2 ANOVA, hubungan antara ketiga variabel terbentuk persamaan linier regresi berganda $Y = 0.839X_1 + 0.217X_2 + 16.849$ dengan keterangan sebagai berikut:

X1: Kualitas layanan perpustakaan

X2: Aktivitas kegiatan pustakawan

Y : Kepuasan pengguna perpustakaan

Persamaan linier regresi berganda $Y = 0.839X_1 + 0.217X_2 + 16.849$ yang terbentuk dari tiga variabel tersebut mempunyai makna antara lain:

- Konstanta 16.849 merupakan nilai kepuasan pengguna perpustakaan akan tetap apabila kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan tidak mengalami kenaikan atau penurunan sehingga tetap sama dengan nol.
- Koefisien 0.839 dapat dimaknai kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, sehingga setiap terjadi kenaikan satu kali maka akan memberikan nilai sebesar 0.839 dengan

syarat tidak ada aktivitas kegiatan pustakawan atau sama dengan konstan.

- Koefisien 0.217 dapat diinterpretasikan bahwa aktivitas kegiatan pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, sehingga apabila aktivitas kegiatan pustakawan mengalami kenaikan satu kali maka akan terjadi penambahan nilai 0.217 dengan ketentuan tidak ada kenaikan nilai pada kualitas layanan perpustakaan satu sama dengan nol.

Tabel 2 Uji Signifikan t

Model	Coefficients Unstandardized		Coefficients Standardized		t	Sig
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	16,846	7,510			2,243	,027
Kualitas Layanan Perpustakaan	,839	,140	,529		6,013	,000
Aktivitas Kegiatan Pustakawan	,217	,060	,319		3,619	,000

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS, Tahun 2022

Sumbangan Relatif Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Era 4.

Di era 4.0, kualitas layanan perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Pengaruh tersebut seperti tampak pada tabel 2 uji signifikan t hasil uji t diperoleh nilai t hitung 6.013 dengan nilai signifikan probabilitas $p\text{-value} = 0.000$ yang lebih kecil dari 0.05 ($p < 0,05$). Artinya $p\text{-value}$ sebagai nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 sesuai dengan ketentuan dalam uji hipotesis. Data tersebut mempunyai makna bahwa kualitas layanan perpustakaan mempunyai pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa kepuasan pemustaka ditentukan oleh ketersediaan sumber informasi yang produktif yang dikem-

bangkan oleh pustakawan (Khaisar M Khan, 2019). Kebutuhan informasi yang dapat terpenuhi dengan baik merupakan faktor utama penentu kepuasan pemustaka (Lalrokhawma, 2018). Pengguna perpustakaan merasa puas apabila terjadi kenaikan kualitas layanan perpustakaan (Saputro & Utami, 2020) "ISSN": "0125-9008"; "abstract": "Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan metode LibQUAL+TM. Dalam metode ini terdapat empat indikator, yaitu service affect, library as place, personal control, dan information acces. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang datang ke perpustakaan dari bulan April s.d. Desember 2018. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Melalui analisis gap diketahui bahwa keseluruhan dimensi LibQUAL+TM tersebut bernilai negatif. Sehingga perlu adanya tindakan perbaikan agar memenuhi harapan pemustaka. Dengan menggunakan importance-performance analysis didapatkan bahwa subvariabel personal control pada item modern equipment (item 20.

Secara sendirian (*parsial*) pengaruh signifikan kualitas layanan perpustakaan dapat dijadikan sebagai sumbangan relatif dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Besarnya sumbangan relatif kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan seperti tampak tabel 2 uji signifikan t yaitu 83.9%. Hal ini dapat dimaknai bahwa secara sendirian kualitas layanan perpustakaan mempunyai kontribusi 50% lebih dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan. Begitu juga hasil penelitian sebelumnya kontribusi yang di atas 50% yaitu sebesar 87.43%, pengguna merasa puas dengan kualitas layanan perpustakaan (Saputro & Utami, 2020) "ISSN": "0125-9008"; "abstract": "Tujuan

penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan metode LibQUAL+TM. Dalam metode ini terdapat empat indikator, yaitu service affect, library as place, personal control, dan information acces. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang datang ke perpustakaan dari bulan April s.d. Desember 2018. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Melalui analisis gap diketahui bahwa keseluruhan dimensi LibQUAL+TM tersebut bernilai negatif. Sehingga perlu adanya tindakan perbaikan agar memenuhi harapan pemustaka. Dengan menggunakan importance-performance analysis didapatkan bahwa subvariabel personal control pada item modern equipment (item 20. Selain mempunyai nilai signifikan, pengaruh kualitas layanan perpustakaan juga memberikan sumbangan relatif terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Sumbangan Relatif Aktivitas Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.

Secara sendirian (*parsial*) aktivitas kegiatan pustakawan mempunyai peran dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Aktivitas kegiatan pustakawan secara sendirian mampu memberikan sumbangan relatif terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Sumbangan relatif tersebut dapat dimaknai bahwa tanpa adanya faktor selain aktivitas kegiatan pustakawan dapat mampu berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Besarnya sumbangan relatif yang diberikan aktivitas kegiatan pustakawan sebesar 21.7 % seperti tampak pada tabel 2 uji signifikan t. Selain itu berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan dengan uji t, yang diambil dari 100 responden seperti tampak pada tabel 2 Coefficients, menunjukkan bahwa

nilai *t* hitung 3.619 dengan tingkat signifikan probabilitas *p*-value 0.000 lebih kecil dari pada 0.005 (*p*-value<0.00). Hasil uji *t* tersebut menunjukkan bahwa aktivitas kegiatan pustakawan mempunyai pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Hasil ini sejalan dengan ungkapan, layanan pustakawan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pemustaka (Arumugam et al., 2019). Keramahan pustakawan dapat dijadikan sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan (Nasokha & Abdullah, 2017; Ijiekhuamhen et al., 2015) *infrastructure/place/space and collection/information provided by an academic library in Federal University of Petroleum Resources, (FUPRE.* Artinya setiap aktivitas kegiatan pustakawan secara sendirian mampu mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Sumbangan Efektif Kualitas Layanan dan Aktivitas Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan.

Di era 4.0 kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan secara bersamaan (*simultan*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan seperti terlihat pada tabel 3 uji signifikan *F* nilai probabilitas signifikan 0.000 lebih kecil daripada 0.05 pada nilai *F* hitung sebesar 78,776. Secara bersamaan menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan dapat memberikan sumbangan efektif terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Tabel 3 Uji Signifikan *F*

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7890,341	2	3945,171	78,776	,000 ^b
Residual	4857,849	97	50,081		
Total	12748,190	99			

a. Predictors: Kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas perpustakaan

b. Dependent Variable: Kepuasan pengguna perpustakaan

Sumber : Data Primer Hasil Olahan, Tahun 2022

Besarnya sumbangan efektif yang diberikan secara bersamaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan ini sebesar 61.9% seperti tampak pada tabel 5 Model Summary^b dan sisanya merupakan faktor lain yang berasal dari luar pengukuran variabel penelitian. Data ini menunjukkan bahwa 50% lebih kepuasan pengguna perpustakaan ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan.

Tabel 4 Model Summary

Model	R	Square Adjusted	R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,787 ^a	,619	,611	7,07679	1,651

Sumber : Data Primer Hasil Olahan SPSS, Tahun 2022

Besarnya sumbangan efektif sebesar 61.9% ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas pustakawan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Hasil ini sependapat dengan penelitian sependapat dengan sebelumnya yang mengemukakan sumber daya informasi, fasilitas fisik, dan layanan pustakawan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pemustaka (Arumugam et al., 2019). Peneliti selanjutnya juga menyatakan ketersediaan koleksi, keramahan pustakawan dan pemasaran berbagai produk informasi perpustakaan merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan kepuasan pengguna perpustakaan (Nasokha & Abdullah, 2017; Ijiekhuamhen et al., 2015) *infrastructure/place/space and collection/information provided by an academic library in Federal University of Petroleum Resources, (FUPRE.*

F. PENUTUP

Simpulan

Di era 4.0 kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan secara sendirian (*parsial*) maupun bersamaan (*simultan*) mempunyai pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Semakin baik layanan perpustakaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pustakawan, maka informasi pengguna dapat

terpenuhi sesuai kebutuhan sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat terwujud dengan baik. Secara sendirian (*parsial*) sangat relatif dalam memberi sumbangan yaitu 83.9% untuk kualitas layanan perpustakaan dan 21.7% untuk aktivitas kegiatan pustakawan. Secara bersamaan (*simultan*) kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan secara efektif dapat memberikan sumbangan sebesar 61.9%, dan sisanya terdiri dari berbagai faktor lain yang harus dilakukan penelitian lagi.

Saran

Setelah dilakukan pembahasan secara terperinci, masih berbagai faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan. Adapun aktor lain yang perlu dilakukan lanjutan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan yaitu kompetensi pustakawan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R. N., & Istiana, P. (2019). Kompetensi Pustakawan Perguruan Tinggi Dalam Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 17(2), 71–78. <https://journal.ipb.ac.id>
- Arumugam, J., Balasubramani, R., & Pratheepan, T. (2019). User's satisfaction with library resources and services in polytechnic college libraries in Coimbatore District. *Library Philosophy and Practice*, 6(1).
- Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., & Ismail, F. (2016). Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library. *Journal of Academic Librarianship*, 42(1), 38–43. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>
- Elmer E. Rasmuson Library. (2021). *Reference services and sources: Reference services, types of reference sources, where and how to find reference sources*. University of Alaska.
- Fatmawati, E. (2018). Disruptif diri pustakawan dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Iqra'*, 12(01), 1–13. jurnal.uinsu.ac.id
- Fleeson, W., Jayawickreme, E., Jones, A. B. A. P., Brown, N. A., Serfass, D. G., Sherman, R. A., Mestdagh, M., Pe, M., Pestman, W., Verdonck, S., Kuppens, P., Tuerlinckx, F., O'Connor, M. C., Paunonen, S. V., Baumert, A., Schmitt, M., Perugini, M., Johnson, W., Blum, G. S., ... Matyjek, M. (2017). No {Title}. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1(1), 1188–1197. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x>
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102230. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102230>
- Hornby, A. S. (2015). *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (9th ed.). Oxford University Press.
- Ijiekhuamhen, O. P., Aghojare, B., & Ferdinand, O. A. (2015). Assess Users' Satisfaction on Academic Library Performance: a Study. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 3(5), 67–77. <https://www.idpublications.org/>
- Indonesia. (2015). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Perpustakaan Nasional.
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9(16), 1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Khaisar M Khan, A. K. S. S. K. R. (2019). User 's Satisfaction on Library & Information Resources , facilities and Services : A User ' s Satisfaction on Library & Information Resources , facilities and Services : A Case Study in Vidyavardhaka First Grade College , Mysuru. *National*

- Conference on Library in the Life of User, March, 1–21.* <https://www.researchgate.net/publication/332104337>
- Kiriri, P. N. (2019). Reliability And Validity Of A Libqual Scale: A Case Of A Private University In Kenya. *DBA Africa Management Review, 9*(1), 52–68. <http://journals.uonbi.ac.ke/damr/article/view/1090>
- Lalrokhawma. (2018). *Use and Satisfaction With Library Resources and Services By Teachers and Students in Colleges of Lunglei District : an Evaluative Study.* MIZORAM UNIVERSITY.
- LibQual. (2021). *What is LibQUAL.*
- Mairaj, M. I., & Naseer, M. M. (2013). Library services and user satisfaction in developing countries: A case study. *Health Information and Libraries Journal, 30*(4), 318–326. <https://doi.org/10.1111/hir.12038>
- Merriam-Webster. (2019). *Kamus Online.* www.merriam-webster.com
- Mierzecka, A. (2018). Students' Information Needs and Digital Technologies in Academic Libraries. *Przeegląd Biblioteczny, 86*(4), 509–530. <https://doi.org/10.36702/pb.440>
- Mihaljevi, J., Faculty, O., Trg, O., & Gaja, L. (2015). the New Competency Profile of Academic Libraries in the Function of Evaluation of Scientific Productivity. *Ekonomski Vjesnik, 28*(2), 535–549. [/hrcak.srce.hr/ojs](http://hrcak.srce.hr/ojs)
- Morales, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R., & Sepulveda, C. (2012). An independent assessment of the unidimensionality, reliability, validity and factor structure of the LibQUAL+™ scale. *Service Industries Journal, 32*(16), 2585–2605. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.593167>
- Naibaho, K. (2018). Blended skill bagi Pustakawan Akademik dalam menghadapi era Revolusi Industri. *Jurnal Pustakawan Indonesia, 17*(1). <https://jurnal.ipb.ac.id>
- Nasokha, N., & Abdullah, C. Z. (2017). Library Marketing and User Satisfaction in Higher Institution. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 7*(8), 832–841. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i8/3298>
- Noh, Y. (2015). Imagining Library 4.0: Creating a Model for Future Libraries. *Journal of Academic Librarianship, 30*(6), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.08.020>
- Onyeisi, O. F., Ajisafe, S. U., & Toyese, O. T. (2019). Evaluation of User's Satisfaction with Reference Services in Selected Federal University Libraries in Southeastern Nigeria. *Insaniyat: Journal of Islam and Humanities, 3*(2), 85–98. <https://doi.org/10.15408/insaniyat.v3i2.10326>
- Pascasarjana, S. (2014). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pemustaka di perpustakaan nasional republik indonesia leli tamara.*
- Saputro, B. I., & Utami, P. T. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode Libqual +Tm. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi, 41*(1), 41. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i1.546>
- Tella, A. (2020). Repackaging LIS professionals and libraries for the fourth industrial revolution. *Library Hi Tech News, 37*(8), 1–6. <https://doi.org/10.1108/LHTN-02-2020-0016>
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior, 83*(1), 64–72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>