

PENGARUH ELEMEN-ELEMEN DESAIN INTERIOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN STIE PERBANAS SURABAYA

Melisa Sylvia Ayu Megasari¹

ABSTRACT

Library besides as service providers information must be to providing a means of and infrastructure better for the user. One of the facilities for and infrastructure that was the building library are interior design as one of certainly an important element. Not only that is all a building is that determines engineering design first so that their functions any room , good of elements beauty and harmony both in terms of interior and exterior . A library good not only able to put a value comfort for the user but can also put a value satisfaction. Satisfaction users can caused by several factors and one of them was interior design of the library. This study aims to know the influence of elements interior design of the library STIE Perbanas Surabaya to satisfaction users. This study used a quantitative approach eksplanative with the methods survey .The sample collection purposive use of sampling , samples to be taken a total of 100 respondents .Data is collected from the spread of the questionnaire , after previously on and test the validity of reabilitasnya .Based on the results in persial test can be seen that there is influence simultaneously between elements interior design consisting of spatial planning , an air circulation system, color, lighting, and spatial against user satisfaction . Elements circulating air having influence most dominant to satisfaction users of 23.5 %.The research interior design influential of 76,7 % in satisfaction users.

Keywords: Interior design, user satisfaction, Space, air circulation, color, lighting, and Sound.

ABSTRAK

Perpustakaan selain sebagai penyedia jasa informasi juga dituntut untuk menyediakan sarana serta prasarana yang baik bagi penggunanya. Salah satu sarana dan prasarana itu adalah gedung perpustakaan yang memiliki desain interior sebagai salah satu elemen yang penting. Tidak hanya itu saja suatu gedung yang baik adalah yang menentukan perancangan pembangunan terlebih dahulu agar fungsi setiap ruangan, baik dari unsur keindahan dan keharmonisan baik dari segi interior maupun eksterior. Suatu perpustakaan yang baik tidak saja mampu memberikan nilai kenyamanan bagi penggunanya tetapi juga dapat memberikan nilai kepuasan. Kepuasan pengguna dapat disebabkan oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah desain interior dari perpustakaan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh elemen-elemen desain interior dari perpustakaan STIE Perbanas Surabaya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan metode survey. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner, setelah sebelumnya di uji validitas dan reabilitasnya. Berdasarkan hasil uji secara persial dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan antara elemen-elemen desain interior yang terdiri dari tata ruang, sirkulasi udara, warna, pencahayaan, dan tata ruang terhadap kepuasan pengguna. Elemen sirkulasi udara

¹ Korespondensi : Melisa Sylvia Ayu Megasari, Mahasiswa Ilmu Informasi dan Pepustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya. No.Telpon 08113557931/089677028892, Email: melisasylviaa@gmail.com

memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna sebesar 23,5%. Dari hasil penelitian desain interior berpengaruh sebesar 76,7% pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Desain Interior, Kepuasan Pengguna, Tata Ruang, Sirkulasi Udara, Warna, Pencahayaan, dan Tata Suara.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Permasalahan

Perpustakaan merupakan salah satu penyedia jasa layanan informasi yang bertujuan tidak hanya untuk memberikan informasi serta pengetahuan tetapi juga untuk memberikan nilai kepuasan kepada pengguna perpustakaan melalui beberapa faktor pendukung seperti koleksi referensi, layanan serta fasilitas pendukung lainnya. Kepuasan merupakan salah satu upaya dalam pemenuhan suatu kebutuhan seorang pengguna yang bertujuan untuk memadai, melengkapi apa yang diinginkan dan apa yang dibutuhkan oleh penggunaannya. Untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna perpustakaan, peneliti mengukur nilai kepuasan dari beberapa indikator mulai dari berapa lama responden/mahasiswa mengunjungi perpustakaan, lama durasi mengunjungi perpustakaan, serta layanan yang dikunjungi pada saat diperpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Seperti yang diketahui bahwa semakin sering frekuensi berkunjung ke perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Nilai kepuasan pengguna dapat berasal dari beberapa faktor, mulai dari kepuasan pengguna terhadap kelengkapan koleksi maupun dari desain ruangan yang menarik. Desain memiliki dua jenis yakni desain interior dan desain eksterior. Disini peneliti akan membahas tentang desain interior perpustakaan. Desain interior merupakan suatu kegiatan yang merencanakan, menata dan merancang ruang agar pengguna merasa nyaman, betah dan senang saat berada di ruangan tersebut (Cohen, 1994:546). Terdapat beberapa elemen yang mempengaruhi desain interior suatu gedung yaitu tata ruang, sirkulasi udara, warna, pencahayaan, dan tata suara.

Ditinjau dari hubungan desain interior dengan kepuasan pemustaka, menjadi bagian penting karena merupakan cerminan jiwa dan ekspresi dari karakter perpustakaan tersebut. Konsep desain interior yang digunakan ini menjadi bagian penting karena merupakan cerminan jiwa dan ekspresi dari karakter perpustakaan. Oleh sebab itu, perencanaan dan perancangan desain interior perpustakaan harus sesuai dengan moto, slogan atau karakter yang ingin ditampilkan atau yang digunakan, sehingga dapat mewujudkan citra yang diharapkan sebagai identitas perpustakaan tersebut.

Setiap lembaga penyedia layanan jasa dan informasi, khususnya perpustakaan memiliki tujuan memberikan kepuasan pada setiap pemustaka. Menurut Fatmawati (2013: 22) perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi harus menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utama yaitu keperluan dan kebutuhan pemustaka. Kepuasan yang diberikan bertujuan menciptakan kontinuitas dalam memanfaatkan perpustakaan. Perpustakaan berusaha membuat pemustaka merasa nyaman, senang, aman dan betah berada di perpustakaan, selain itu perpustakaan berusaha agar pemustaka dapat beraktifitas secara produktif dan efektif. Hal itu dapat terwujud salah satunya dengan memperhatikan sarana penunjang berupa desain interior perpustakaan. Menurut Ellyana Wati (2008: 3) penataan desain interior yang dapat memberikan rasa nyaman akan mempengaruhi daya konsentrasi pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Desain

interior yang perlu diperhatikan dalam hal ini meliputi: tata ruang, tata warna, sirkulasi udara (ventilasi) dan tata suara.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti, Stefanus, dan Hermintatik (2015), tentang peran desain interior terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMK Negeri 4 Malang bahwa dari lima indikator yang memiliki peranan terhadap kepuasan pemustaka adalah pencahayaan sebesar 84,6%, sirkulasi udara sebesar 86,1%, dan akustik sebesar 78,25%. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada desain interior yang paling dominan pada kepuasan pengguna di perpustakaan SMK Negeri 4 Malang adalah sirkulasi udara. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Moh. Roby Septiawan tentang pengaruh desain interior perpustakaan ITS Surabaya terhadap kenyamanan pengguna menghasilkan bahwa elemen warna pada desain interior memiliki pengaruh terhadap kenyamanan pengguna sebesar 34%.

Penelitian yang serupa pernah dilakukan oleh Ellyana Wati (2008) dengan judul Pengaruh Desain Interior Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Kristen Petra dengan hasil penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing elemen desain interior terhadap kepuasan pengguna, yang terbukti pada elemen tata ruang, pencahayaan, dan sirkulasi udara sedangkan elemen warna dan tata suara terbukti tidak signifikan. Elemen sirkulasi udara sebagai elemen dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Sedangkan hasil dari uji hipotesis berdasarkan uji simltan menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara desain interior yang meliputi tata ruang, warna, pencahayaan, sirkulasi udara, dan tata suara terhadap kepuasan pengguna perpustakaan terbukti.

Peneliti juga melakukan survey lapangan sebelum melakukan penelitian ini, hasil dari survey tersebut adalah bahwa ada beberapa pengunjung perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang bernama Akbar menyatakan bahwa dia datang keperpustakaan hanya untuk meminjam koleksi referensi dan untuk beberapa kepentingan lainnya, sedangkan menurut Vanilla dan Yolanda mereka mengunjungi perpustakaan tidak hanya untuk meminjam koleksi sebagai referensi semata tetapi juga untuk menikmati beberapa layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan mengisi waktu luang disela jam kuliah.

Dari hasil penelitian diatas peneliti ingin meneliti tentang Pengaruh Desain Interior Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Dari data yang diperoleh dari kepala bagian perpustakaan STIE Perbanas Surabaya ibu Munawaroh SS., M.Si dapat diketahui bahwa Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya pernah tiga kali berturut-turut mendapatkan penghargaan sebagai *green campus* dan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya juga masuk dalam kategori perpustakaan perguruan tinggi swasta yang berakreditasi A. Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap suatu kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Pelanggan yang senang dan puas cenderung akan berperilaku positif. Konsumen akan membeli kembali. Apakah pembeli akan puas setelah pembelian, tergantung pada kinerja sehubungan dengan harapan pembeli (Palilati, 2004:67).

Dari fenomena-fenomena tersebut, memunculkan pertanyaan bagi peneliti sendiri apakah ada pengaruh antara elemen-elemen desain interior yang meliputi tata ruang, sirkulasi udara, warna, pencahayaan, dan tata suara terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dan seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan. Dari fenomena tersebut,

maka peneliti akan melakukan penelitian di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dengan judul Pengaruh Elemen-elemen Desain Interior Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

Tinjauan Pustaka

1. Elemen-elemen Desain Interior

Desain interior adalah kegiatan yang merencanakan, menata, dan merancang ruang-ruang interior dalam bangunan, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar akan sarana untuk bernaung dan berindung, menentukan sekaligus mengatur aktivitas, memelihara aspirasi dan mengekspresikan ide, tindakan serta penampilan, perasaan, dan kepribadian (Ching, 1996). Desain interior dalam suatu bangunan juga dibentuk oleh beberapa elemen-elemen yang bersifat arsitektur dari struktur yang terdiri atas tata ruang, tata suara, warna, sirkulasi udara, dan pencahayaan. Dalam menyusun desain interior suatu ruangan ada beberapa elemen yang perlu diperhatikan yaitu ruang, sirkulasi udara, pewarnaan, penerangan, dan sistem akustik atau sistem penataan suara (Schmid, 2005:6).

a. Tata Ruang (X_1)

Ruang adalah tempat yang dibatasi dengan dinding atau pembatas lainnya yang digunakan untuk sebuah aktifitas. Ruang pada penelitian ini didefinisikan sebagai suatu tempat yang disediakan oleh perpustakaan STIE Perbanas Surabaya untuk pengguna yang beraktifitas di area tersebut

b. Sirkulasi Udara (X_2)

Sirkulasi udara adalah perputaran atau pergantian udara yang mendasarkan pada bergantinya udara dalam sebuah ruang. Sirkulasi udara pada penelitian ini didefinisikan sebagai pengaturan udara yang berasal dari sistem ventilasi yang ada pada suatu ruangan baik dalam bentuk jendela maupun AC (*air conditioner*) yang dapat memberikan kesan sejuk bagi setiap pengguna pada saat di dalam ruang perpustakaan.

c. Warna (X_3)

Warna adalah corak yang terdapat pada suatu obyek yang bisa di lihat dengan menggunakan penglihatan secara langsung. Warna pada penelitian ini didefinisikan sebagai corak sebuah obyek, dalam hal ini adalah warna/corak yang terdapat pada tembok/dinding, lantai dan langit-langit pada ruang perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang dapat memberikan kesan tersendiri kepada pengguna.

d. Pencahayaan (X_4)

Pencahayaan adalah penerimaan sinar dari sumber cahaya yang bisa memberikan penerangan pada penglihatan. Pencahayaan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai cahaya yang berasal dari sumber cahaya alami (sinar matahari) maupun cahaya buatan (lampu) yang dapat memberikan kesan penerangan bagi pengguna di dalam ruang perpustakaan.

e. Tata Suara (X_5)

Tata suara adalah pengaturan besar kecilnya suara, jelas tidaknya suara, dan bising tidaknya suara. Tata suara pada penelitian ini didefinisikan sebagai pengatur suara yang meliputi besar kecilnya, jelas tidaknya suara yang dihasilkan melalui pengeras suara/mikrofon dan bising tidaknya suara yang dihasilkan baik dari dalam maupun luar ruang perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

2. Kepuasan (*satisfaction*)

Menurut Kotler (2000), menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon pengguna terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap suatu kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Pelanggan yang senang dan puas cenderung akan berperilaku positif. Konsumen akan membeli kembali. Apakah pembeli akan puas setelah pembelian, tergantung pada kinerja sehubungan dengan harapan pembeli (Palilati, 2004:67).

3. Hubungan Elemen-elemen Desain Interior Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Kepuasan terhadap suatu objek sangat tergantung pada objek yang dapat dinikmati oleh pengguna. Sama halnya dengan suatu desain interior pada saat diterapkan pada suatu lingkungan perpustakaan, terdapat beberapa elemen pendukung desain interior yakni tata ruang, warna, pencahayaan, sirkulasi udara, dan tata suara yang merupakan elemen yang perlu di perhatikan oleh perpustakaan guna untuk kenyamanan pengguna perpustakaan. Apabila nilai desain interior lebih tinggi dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh pengguna maka akan membuat pengguna merasa puas dan ingin datang kembali ke perpustakaan. Desain interior suatu ruang perpustakaan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Desain interior yang memadai menyebabkan perasaan menjadi nyaman, senang, santai dan tenang yang menunjukkan adanya perasaan puas dari pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat eksplanatif, dimana menurut Singarimbun (1993) penelitian eksplanatif adalah penelitian yang melakukan pengamatan (*non* eksperimen), karena menjelaskan tentang hubungan kausal antara elemen-elemen melalui pengujian hipotesis tanpa memberikan perlakuan. Penelitian eksplanatif dimaksudkan untuk menemukan dan mengembangkan teori, sehingga hasil atau produk dari penelitian dapat menjelaskan mengapa (elemen apa saja yang mempengaruhi) terjadinya suatu gejala atau kenyataan sosial tertentu.

Lokasi penelitian di STIE Perbanas Surabaya. Teknik pemilihan responden menggunakan *purposive sampling*. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Penguji instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi liner berganda, uji asumsi klasik, uji F dan uji t.

PEMBAHASAN

Dari hasil data yang diperoleh pada elemen tata ruang pada desain interior dapat diketahui bahwa nilai mean (rata-rata) tertinggi adalah 3,65 dengan item pertanyaan/pernyataan tentang penataan ruangan tidak membuat pengunjung bingung, sedangkan nilai mean (rata-rata) terendah adalah 3,25 dengan item pertanyaan/pernyataan tentang ruang yang ada didalam perpustakaan memiliki nilai estetika keindahan. Sedangkan $t_{hitung} = 0,774$, $t_{tabel} = 9,035$, dan $signifikan = 0,028$. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa elemen tata ruang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $0,028 < 0,05$.

Dari hasil data yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai mean (rata-rata) tertinggi adalah 3,64 dengan item pertanyaan/pernyataan tentang pemasangan pendingin ruangan yang tidak mengganggu aktifitas membaca pengguna perpustakaan, sedangkan nilai mean (rata-rata) terendah adalah 3,28 dengan item pertanyaan/pernyataan tentang

kestabilan suhu ruang perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan udara yang ada didalam perpustakaan STIE Perbanas Surabaya tidak memberikan kesan pengap karena terdapat pengharum ruangan. Sedangkan thitung = 0,087, ttabel = 9,035, dan signifikan = 0,207 Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa elemen sirkulasi udara memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $0,207 > 0,05$.

Dari hasil data yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai mean (rata-rata) tertinggi adalah 3,59 dengan item pertanyaan/ Pernyataan tentang perlu adanya pengecatan ulang secara berkala pada ruangan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, sedangkan nilai mean (rata-rata) terendah adalah 3,29 dengan item pertanyaan/ Pernyataan tentang pengaturan warna dinding cerah sehingga memiliki kesan yang bersih pada ruangan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan pemilihan warna lantai tidak terlalu gelap. Sedangkan thitung = 0,097 ttabel = 9,035, dan signifikan = 0,163. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa elemen warnatidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $1,000 < 0,05$.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai mean (rata-rata) tertinggi adalah 3,53 dengan item pertanyaan/ Pernyataan tentang pencahayaan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya tidak hanya tertuju pada satu arah saja dan pencahayaan tidak membuat mata lelah atau mengantuk, sedangkan nilai mean (rata-rata) terendah adalah 3,14 dengan item pertanyaan/ Pernyataan tentang pemanfaatan cahaya matahari pada pagi hari dan siang hari. Sedangkan thitung = 0,978, ttabel = 9,035, dan signifikan = -0,075. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa elemen pencahayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $0,978 < 0,05$.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai mean (rata-rata) tertinggi adalah 3,60 dengan item pertanyaan/ Pernyataan tentang penempatan pengeras suara tidak menghilangkan nilai estetika keindahan ruang perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, sedangkan nilai mean (rata-raa) terendah adalah 3,20 dengan item pertanyaan/ Pernyataan tentang suara yang dihasilkan dari percakapan tidak terdengar (menggangu) antar pengunjung. Sedangkan thitung = 0,997, ttabel = 9,035, dan signifikan = 0,127. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa elemen tata suara tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan $0,997 < 0,05$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ada pengaruh yang simutan (bersama-sama) antara variabel desain interior yang terdiri dari tata suara, sirkulasi udara, warna, pencahayaan, dan tata suara terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F_{hitung} adalah 0,013 dengan taraf signifikan sebesar 0,05.
2. Ada pengaruh yang signifikan secara persial antara variabel sirkulasi udara pada desain interior terhadap kepuasan pengguna dengan probabilitas (Sig) dari masing-masing variabel tersebut yang kurang dari taraf signifikan (0,05). Namun untuk variabel tata ruang, warna, pencahayaan, dan tata suara tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dengan probabilitas (Sig) diatas taraf signifikan (0,05).

3. Variabel sirkulasi udara memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,207 atau 23,5% dibandingkan dengan variabel desain interior yang lainnya.
4. Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini bahwa variabel-variabel penelitian tata ruang, warna, pencahayaan, dan tata suara secara berganda tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan besarnya pengaruh berganda ini adalah 76,6%.

SARAN

Penataan ruang harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan agar dapat memberikan keleluasaan dalam beraktifitas.

1. Dalam pemilihan warna sesuaikan dengan moto atau visi dan misi perpustakaan agar memberikan ciri khas dari perpustakaan tersebut.
2. Dalam penggunaan cahaya sebaiknya juga memanfaatkan cahaya alami agar memberikan kesehatan pada ruangan perpustakaan.
3. Dalam tata suara sebaiknya perpustakaan lebih memperhatikan skat atau pembatas antara ruang thesis/skripsi dengan ruang koleksi umum/baca.

REFERENSI

- . Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Dapat diakses <http://library.perbanas.ac.id>
- Ariyanti, Novarikha., Stefanus danHermintatik. 2015. *Peran Desain Interior Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan SMK Negeri 4 Malang)*. Malang: Universitas Brawijaya. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi. Dapat diakses pada [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=347019&val=6469&title=Peran%20Desain%20Interior%20Terhadap%20Kepuasan%20Pemustaka%20\(studi%20pada%20perpustakaan%20SMK%20Negeri%204%20Malang\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=347019&val=6469&title=Peran%20Desain%20Interior%20Terhadap%20Kepuasan%20Pemustaka%20(studi%20pada%20perpustakaan%20SMK%20Negeri%204%20Malang))
- Ching, Francis D.K. 1996. *Ilustrasi Desain Interior*. Jakarta: Airlangga.
- Cohen, Elaine. 1994. "The architectural and Interior Design Planning Process". Library Trends, vol. 42 No.3 547-563p.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Palilati, S. 2004. *Kualitas Layanan Jasa*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wati, Ellyana. 2008. *Pengaruh Desain Interior Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya*. Surabaya: Skripsi Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.