JEaC: Journal of Education and Culture
Volume 6, No 2, Oktober 2026
EISSN : 29861012
Open Access: https://journals.ubmg.ac.id/index.php/JEaC

LITERASI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI:STUDI LITERATUR

Siti Nurfadhila Nalole[1], Darman[2], Djamila Podungge[3]
Universitas Bina Mandiri Gorontalo
Email : dilanalole@gmail.com

Kata kunci:
Literasi Informasi; Kepuasan Pemustaka; Kepercayaan; Layanan Perpustakaan; Systematic Literature Review.

ABSTRAK

Literasi informasi merupakan kompetensi penting yang memungkinkan pemustaka mengidentifikasi kebutuhan informasi, melakukan penelusuran, mengevaluasi kredibilitas, dan memanfaatkan informasi secara efektif. Kompetensi tersebut berpotensi meningkatkan kepuasan pemustaka, sementara kepercayaan pengguna dapat menjadi mekanisme yang menjembatani hubungan antara keduanya. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan literasi informasi dengan kepuasan pemustaka serta mengkaji peran kepercayaan sebagai variabel mediasi melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). Proses kajian mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) 2020 dengan penelusuran literatur melalui Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, Directory of Open Access Journals (DOAJ), dan Garuda pada periode publikasi 2020–2025. Berdasarkan proses identifikasi, penyaringan, dan penilaian kelayakan, diperoleh 20 artikel ilmiah yang digunakan sebagai sumber sintesis. Hasil kajian menunjukkan bahwa literasi informasi memiliki keterkaitan positif dengan kepuasan pemustaka melalui peningkatan efektivitas pencarian dan pemanfaatan informasi. Kepercayaan secara konseptual berperan sebagai mekanisme mediasi melalui kredibilitas sumber informasi, profesionalisme pustakawan, kualitas pelayanan, dan keandalan sistem perpustakaan. Namun, pembuktian empiris mengenai efek mediasi masih memerlukan pengujian lebih lanjut. Penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi program literasi informasi, peningkatan kualitas layanan, dan pembangunan kepercayaan dalam menciptakan kepuasan pemustaka yang berkelanjutan.

Keywords :
Information Literacy; Library User Satisfaction; Trust; Library Services; Systematic Literature Review.

ABSTRACT

Information literacy is an essential competency that enables library users to identify information needs, search for relevant sources, evaluate credibility, and utilize information effectively. This competency has the potential to improve library user satisfaction, while user trust may serve as a mechanism linking these two constructs. This study aims to analyze the relationship between information literacy and library user satisfaction and examine the role of trust as a mediating variable through a Systematic Literature Review (SLR). The review follows the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) 2020 guidelines. Literature searches were conducted through Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, the Directory of Open Access Journals (DOAJ), and Garuda, covering publications from 2020 to 2025. Following the identification, screening, and eligibility assessment processes, 20 scientific articles were selected for synthesis. The findings indicate that information literacy is positively associated with library user satisfaction by improving the effectiveness of information searching and utilization. Trust conceptually serves as a mediating mechanism through information source credibility, librarian professionalism,

service quality, and library system reliability. However, further empirical testing is required to establish the mediating effect of trust. This study highlights the importance of integrating information literacy programs, service quality improvement, and trust-building strategies to achieve sustainable library user satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar terhadap cara masyarakat mengakses, memperoleh, dan memanfaatkan informasi. Perpustakaan sebagai salah satu institusi penyedia informasi turut mengalami transformasi, dari lembaga yang sebelumnya berorientasi pada pengelolaan koleksi tercetak menjadi pusat layanan informasi yang mengintegrasikan sumber daya konvensional dan digital. Transformasi tersebut terlihat melalui pemanfaatan berbagai fasilitas, seperti *Online Public Access Catalog* (OPAC), repositori institusi, jurnal elektronik, buku digital, serta basis data ilmiah yang memungkinkan pemustaka memperoleh informasi secara lebih cepat dan luas. Namun, kemudahan akses terhadap informasi tidak secara otomatis menjamin kemampuan pengguna dalam menemukan informasi yang relevan dan dapat dipercaya. Kondisi ini menuntut pemustaka untuk memiliki kompetensi dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi, menentukan strategi penelusuran, mengevaluasi kredibilitas sumber, serta menggunakan informasi secara efektif dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, literasi informasi menjadi kompetensi penting dalam mendukung keberhasilan pemanfaatan layanan perpustakaan di era digital (Association of College and Research Libraries, 2016; Bawden, 2001).

Literasi informasi tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis dalam menggunakan perangkat dan mengakses sumber informasi, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis dalam menilai kualitas, relevansi, dan keandalan informasi yang diperoleh. American Library Association (2000) menempatkan kemampuan mengenali kebutuhan informasi, menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif sebagai bagian penting dari kompetensi literasi informasi. Dalam lingkungan perpustakaan, kompetensi tersebut memungkinkan pemustaka memanfaatkan koleksi, fasilitas, dan berbagai layanan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Pemustaka yang memiliki kemampuan literasi informasi cenderung lebih mandiri dalam melakukan penelusuran, lebih selektif dalam menentukan sumber informasi, serta lebih efektif dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Dengan demikian, literasi informasi tidak hanya mendukung peningkatan kemampuan individu dalam memperoleh pengetahuan, tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas pengalaman pemustaka ketika berinteraksi dengan layanan perpustakaan.

Salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan adalah kepuasan pemustaka. Kepuasan merupakan evaluasi pengguna terhadap kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman aktual setelah memanfaatkan layanan tersebut (Oliver, 1997). Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pemustaka dapat tercermin melalui ketersediaan dan relevansi koleksi, kemudahan akses informasi, kelengkapan fasilitas, kecepatan pelayanan, kompetensi pustakawan, serta keandalan sistem informasi. Penelitian Amarasekara dan Marasinghe (2020) menunjukkan bahwa sumber daya dan layanan perpustakaan merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan serupa dikemukakan oleh Amalia dan Christiani (2020) serta

Mohamad Zaki et al. (2023), yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka. Dalam hal ini, literasi informasi memiliki relevansi karena kemampuan pengguna dalam mengakses, memahami, dan mengevaluasi informasi dapat membantu mereka memperoleh manfaat yang lebih optimal dari fasilitas dan layanan perpustakaan.

Meskipun demikian, hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu dalam mengelola informasi, tetapi juga dapat melibatkan faktor psikologis dan persepsi pengguna terhadap institusi penyedia layanan, salah satunya adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan keyakinan pemustaka bahwa perpustakaan mampu menyediakan informasi yang kredibel, menjaga keandalan sistem pelayanan, memberikan layanan secara konsisten, serta menjalankan fungsi profesionalnya dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dalam lingkungan informasi digital yang ditandai dengan melimpahnya sumber informasi dan beragamnya tingkat kredibilitas konten, kepercayaan menjadi aspek penting yang memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih dan memanfaatkan sumber informasi. Pemustaka yang memiliki kepercayaan terhadap perpustakaan cenderung merasa lebih aman dan yakin dalam menggunakan koleksi maupun layanan yang disediakan. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan dapat menimbulkan keraguan terhadap kualitas informasi dan keandalan pelayanan sehingga berpotensi memengaruhi pengalaman serta kepuasan pengguna.

Secara konseptual, kepercayaan dapat menjelaskan mekanisme yang menghubungkan literasi informasi dengan kepuasan pemustaka. Kemampuan literasi informasi memungkinkan pengguna mengenali karakteristik sumber informasi, menilai kredibilitas informasi, serta memahami ketepatan layanan yang digunakan. Kompetensi tersebut dapat membentuk penilaian yang lebih baik terhadap keandalan sumber informasi dan profesionalisme layanan perpustakaan, sehingga mendorong terbentuknya kepercayaan. Selanjutnya, kepercayaan dapat meningkatkan keyakinan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dan membentuk pengalaman pelayanan yang lebih positif. Dengan demikian, kepercayaan tidak hanya dipandang sebagai faktor yang berdiri sendiri dalam menentukan kepuasan pemustaka, tetapi juga sebagai variabel yang secara konseptual dapat menjelaskan proses terbentuknya hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara literasi informasi, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna dalam konteks perpustakaan. Shahzad et al. (2021) membahas keterkaitan keterampilan literasi informasi dengan kepuasan pengguna serta kebutuhan pelatihan literasi informasi di kalangan mahasiswa. Selvi dan Ganesan (2022) mengkaji kompetensi literasi informasi peneliti di lingkungan perguruan tinggi, khususnya dari aspek pengetahuan dan keterampilan. Sementara itu, Amarasekara dan Marasinghe (2020), Amalia dan Christiani (2020), serta Mohamad Zaki et al. (2023) memberikan perhatian terhadap kualitas sumber daya dan pelayanan perpustakaan dalam membentuk kepuasan pengguna. Penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan bahwa literasi informasi dan kualitas layanan merupakan aspek yang relevan dalam menjelaskan pengalaman serta kepuasan pemustaka. Di sisi lain, kajian mengenai kepercayaan dan loyalitas pengguna juga mulai berkembang sebagai bagian dari pembahasan hubungan jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan perpustakaan.

Meskipun penelitian mengenai literasi informasi dan kepuasan pemustaka telah dilakukan melalui berbagai pendekatan, kajian yang mengintegrasikan literasi informasi, kepercayaan, dan kepuasan pemustaka dalam satu kerangka konseptual masih memerlukan

pendalaman. Penelitian terdahulu cenderung membahas hubungan antarvariabel secara terpisah, seperti pengaruh literasi informasi terhadap kemampuan penelusuran informasi, hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna, serta faktor-faktor yang membentuk kepercayaan terhadap layanan perpustakaan. Akibatnya, belum diperoleh sintesis yang memadai mengenai bagaimana literasi informasi dapat berhubungan dengan kepuasan pemustaka melalui pembentukan kepercayaan pengguna. Selain itu, perbedaan karakteristik objek, metode penelitian, dan konteks layanan perpustakaan menyebabkan temuan penelitian masih tersebar dan belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai pola hubungan ketiga variabel tersebut. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya kajian sistematis yang mampu mengintegrasikan berbagai hasil penelitian terdahulu untuk menjelaskan posisi kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan temuan penelitian terdahulu mengenai literasi informasi, kepercayaan, dan kepuasan pemustaka melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). Berbeda dengan kajian yang hanya menitikberatkan pada hubungan langsung antarvariabel, penelitian ini menempatkan kepercayaan sebagai mekanisme mediasi yang secara konseptual menjelaskan keterkaitan antara kemampuan literasi informasi dan kepuasan pemustaka. Integrasi tersebut diharapkan menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan pengguna, khususnya dalam menghadapi transformasi layanan perpustakaan konvensional menuju layanan berbasis digital. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu perpustakaan dan informasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan konseptual bagi pengembangan strategi peningkatan literasi informasi, penguatan kepercayaan pengguna, dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menyintesis hasil penelitian terdahulu mengenai hubungan literasi informasi dengan kepuasan pemustaka serta mengkaji peran kepercayaan sebagai variabel mediasi melalui pendekatan *Systematic Literature Review*. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi kontribusi literasi informasi terhadap kepuasan pemustaka, menganalisis faktor-faktor yang membentuk kepercayaan pengguna terhadap layanan perpustakaan, serta menjelaskan bagaimana kepercayaan dapat memediasi hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pola hubungan antarvariabel sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan penelitian empiris dan perumusan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR). Metode SLR dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi, mengumpulkan, mengevaluasi, dan menyintesis hasil penelitian terdahulu secara sistematis berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka, serta mengidentifikasi peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam konteks layanan perpustakaan. Melalui SLR, penelitian tidak hanya merangkum hasil penelitian sebelumnya, tetapi juga membandingkan temuan, mengidentifikasi pola

hubungan antarvariabel, dan menemukan kesenjangan penelitian yang masih memerlukan pengembangan.

Pelaksanaan penelitian mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) 2020. Pedoman tersebut digunakan sebagai kerangka pelaporan untuk meningkatkan transparansi dan keterlacakan proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, serta penetapan artikel yang dimasukkan dalam kajian. Tahapan seleksi literatur meliputi *identification*, *screening*, *eligibility*, dan *included*. Penggunaan tahapan tersebut bertujuan memastikan bahwa artikel yang dianalisis memiliki relevansi dengan fokus penelitian dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang bersumber dari artikel ilmiah nasional maupun internasional yang dipublikasikan dalam jurnal akademik. Literatur yang dikaji mencakup penelitian mengenai literasi informasi, kepuasan pemustaka, kepercayaan pengguna, kualitas layanan, serta pemanfaatan layanan perpustakaan konvensional dan digital.

Penelusuran literatur dilakukan melalui lima sumber pencarian ilmiah, yaitu:

1. Google Scholar.
2. Scopus.
3. ScienceDirect.
4. Directory of Open Access Journals (DOAJ).
5. Garuda.

Pemilihan sumber tersebut didasarkan pada cakupan publikasi ilmiah yang relevan dengan bidang ilmu perpustakaan, ilmu informasi, manajemen layanan, dan perilaku pengguna. Artikel yang digunakan dibatasi pada publikasi periode 2020–2025 untuk memperoleh gambaran perkembangan penelitian yang relatif mutakhir. Selain itu, referensi konseptual yang lebih lama dapat digunakan sebagai landasan teori apabila relevan dengan pembahasan, tetapi tidak dihitung sebagai artikel utama dalam proses seleksi SLR.

Strategi Pencarian Literatur

Pencarian literatur dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Strategi pencarian disusun berdasarkan tiga konsep utama penelitian, yaitu literasi informasi (*information literacy*), kepuasan pemustaka (*library user satisfaction*), dan kepercayaan (*trust*). Penggunaan operator Boolean AND dan OR bertujuan memperluas cakupan pencarian sekaligus menjaga relevansi artikel dengan permasalahan penelitian.

Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian meliputi:

"Information literacy" OR "literasi informasi".
"Library user satisfaction" OR "kepuasan pemustaka".
"Trust" OR "user trust" OR "kepercayaan pengguna".

Kombinasi kata kunci utama disusun menggunakan format berikut:

Strategi pencarian utama

("information literacy" OR "literasi informasi") AND ("library user satisfaction" OR "kepuasan pemustaka") AND ("trust" OR "user trust" OR "kepercayaan pengguna")

Salin kata kunci

Selain kombinasi utama, pencarian juga dapat dilakukan melalui kombinasi dua konsep, seperti literasi informasi dan kepuasan pemustaka, serta kepercayaan dan kepuasan pengguna. Strategi ini dimaksudkan untuk menjangkau penelitian yang membahas hubungan

antarvariabel secara parsial, tetapi tetap memiliki relevansi terhadap kerangka konseptual penelitian. Hasil pencarian dari setiap sumber kemudian dikumpulkan untuk diperiksa kesesuaian topik dan kemungkinan duplikasi.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Penentuan artikel yang digunakan dalam penelitian dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria tersebut ditetapkan untuk memastikan bahwa literatur yang dianalisis sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup penelitian.

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Literatur

Kriteria inklusi	Kriteria eksklusi
Artikel membahas literasi informasi, kepuasan pemustaka, kepercayaan pengguna, atau hubungan antarvariabel tersebut dalam konteks layanan perpustakaan.	Artikel tidak memiliki keterkaitan substantif dengan fokus penelitian.
Artikel diterbitkan dalam jurnal ilmiah yang melalui proses penelaahan sejawat (peer review).	Artikel berupa opini, berita, editorial, atau publikasi nonilmiah.
Artikel tersedia dalam bentuk teks lengkap (full text).	Artikel tidak tersedia dalam bentuk teks lengkap.
Artikel diterbitkan pada periode 2020–2025.	Artikel diterbitkan di luar periode yang ditentukan untuk seleksi utama.
Artikel memiliki tujuan, metode, dan hasil penelitian yang dapat diidentifikasi.	Artikel tidak menjelaskan metode atau hasil penelitian secara memadai.
Artikel relevan dengan pengembangan pembahasan hubungan literasi informasi, kepercayaan, dan kepuasan pemustaka.	Artikel duplikat atau memiliki substansi yang tidak relevan dengan tujuan kajian.

Penerapan kriteria tersebut dilakukan secara bertahap, dimulai dari pemeriksaan judul dan abstrak hingga penelaahan naskah secara menyeluruh. Artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi atau termasuk dalam kriteria eksklusi tidak dilanjutkan ke tahap analisis.

Prosedur Seleksi Literatur Berdasarkan PRISMA 2020

Proses seleksi literatur dilakukan melalui empat tahapan utama berdasarkan pedoman PRISMA 2020, yaitu:

1. *Identification* (Identifikasi)

   Pada tahap ini dilakukan penelusuran artikel melalui lima sumber pencarian ilmiah menggunakan kombinasi kata kunci yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil penelusuran awal, diperoleh sebanyak 120 artikel yang berkaitan dengan topik literasi informasi, kepuasan pemustaka, dan kepercayaan pengguna.
2. *Screening* (Penyaringan)

   Seluruh artikel yang diperoleh diperiksa untuk mengidentifikasi publikasi duplikat. Dari 120 artikel, sebanyak 35 artikel duplikat dikeluarkan sehingga tersisa 85 artikel. Selanjutnya dilakukan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak untuk menilai kesesuaian artikel dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, sebanyak 40 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria relevansi awal, sehingga diperoleh 45 artikel untuk pemeriksaan lebih lanjut.
3. *Eligibility* (Penilaian Kelayakan)

   Sebanyak 45 artikel ditelaah melalui pembacaan naskah lengkap (full-text review). Penilaian dilakukan berdasarkan kesesuaian substansi, kejelasan metode penelitian, keterkaitan variabel, serta kontribusi hasil penelitian terhadap tujuan kajian. Artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi dikeluarkan dari proses seleksi.
4. *Included* (Artikel Terpilih)

Setelah seluruh tahapan seleksi dan penilaian kelayakan selesai, diperoleh 20 artikel ilmiah yang memenuhi kriteria penelitian. Kedua puluh artikel tersebut selanjutnya digunakan sebagai sumber utama dalam proses analisis dan sintesis literatur.

Rangkaian proses seleksi tersebut disajikan dalam diagram alur PRISMA untuk memperlihatkan jumlah artikel pada setiap tahapan serta proses pengurangan artikel hingga diperoleh literatur yang digunakan dalam penelitian.

Penilaian Kualitas Literatur (*Quality Assessment*)

Artikel yang telah memenuhi kriteria seleksi selanjutnya menjalani penilaian kualitas atau *quality assessment*. Tahapan ini dilakukan untuk menilai kelayakan metodologis dan kontribusi ilmiah setiap artikel terhadap pembahasan penelitian. Penilaian dilakukan berdasarkan empat aspek utama, yaitu:

1. Kejelasan tujuan penelitian, yaitu sejauh mana tujuan dan permasalahan penelitian dijelaskan secara spesifik dan sesuai dengan fokus kajian.
2. Kesesuaian metodologi, yaitu kesesuaian pendekatan, metode pengumpulan data, dan teknik analisis dengan tujuan penelitian.
3. Kualitas hasil penelitian, yaitu kejelasan penyajian temuan, dukungan data, serta keterkaitan hasil dengan permasalahan yang dikaji.
4. Relevansi substantif, yaitu kontribusi hasil penelitian dalam menjelaskan literasi informasi, kepercayaan pengguna, kepuasan pemustaka, maupun hubungan antarvariabel tersebut.

Hasil penilaian digunakan sebagai dasar untuk menentukan kelayakan artikel dalam proses sintesis. Artikel yang tidak memiliki informasi metodologis atau temuan yang memadai tidak digunakan sebagai dasar penarikan kesimpulan. Dengan demikian, sintesis penelitian diharapkan didasarkan pada literatur yang relevan dan memiliki kualitas akademik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik Pengumpulan dan Ekstraksi Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi terhadap seluruh artikel yang telah lolos tahap seleksi. Setiap artikel dibaca dan ditelaah untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan karakteristik penelitian, variabel yang dikaji, metode yang digunakan, serta temuan utama.

Informasi dari setiap artikel kemudian dicatat dan dikelompokkan ke dalam matriks ekstraksi data yang mencakup beberapa komponen berikut:

1. Nama penulis dan tahun publikasi.
2. Judul artikel dan sumber publikasi.
3. Tujuan penelitian.
4. Metode dan pendekatan penelitian.
5. Objek atau karakteristik responden penelitian.
6. Variabel yang diteliti.
7. Temuan utama penelitian.
8. Relevansi temuan terhadap fokus penelitian.

Ekstraksi data dilakukan untuk mempermudah proses perbandingan antarpenelitian, mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan hasil, serta menemukan pola hubungan antara literasi informasi, kepercayaan, dan kepuasan pemustaka.

Teknik Analisis dan Sintesis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik *content analysis* dan *thematic synthesis*. *Content analysis* digunakan untuk mengidentifikasi informasi penting dari setiap artikel, sedangkan *thematic synthesis* digunakan untuk mengelompokkan dan

mengintegrasikan temuan penelitian berdasarkan tema yang memiliki keterkaitan konseptual.

Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, setiap artikel ditelaah untuk mengidentifikasi tujuan, metode, variabel, dan hasil penelitian. Kedua, informasi yang relevan dikodekan berdasarkan konsep utama yang muncul dalam masing-masing artikel. Ketiga, hasil pengodean dikelompokkan ke dalam tema-tema penelitian. Keempat, seluruh temuan dibandingkan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan kecenderungan hubungan antarvariabel. Terakhir, hasil sintesis diinterpretasikan untuk menjelaskan keterkaitan literasi informasi, kepercayaan pengguna, dan kepuasan pemustaka.

Tema utama yang digunakan dalam proses sintesis meliputi:

1. Literasi informasi: kemampuan pemustaka dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi, melakukan penelusuran, mengevaluasi kredibilitas, dan memanfaatkan informasi.
2. Kepuasan pemustaka: persepsi pengguna terhadap pemenuhan kebutuhan, kualitas koleksi, fasilitas, kemudahan akses, dan pelayanan perpustakaan.
3. Kepercayaan pengguna: keyakinan pemustaka terhadap kredibilitas informasi, profesionalisme pustakawan, keandalan sistem, dan konsistensi pelayanan.
4. Peran kepercayaan sebagai variabel mediasi: keterkaitan konseptual maupun empiris antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka melalui kepercayaan pengguna.

Khusus pada tema mediasi, analisis dilakukan dengan membedakan penelitian yang menguji hubungan langsung antarvariabel dan penelitian yang secara eksplisit menguji pengaruh tidak langsung melalui kepercayaan. Pembedaan ini penting agar peran kepercayaan sebagai variabel mediasi tidak hanya didasarkan pada hubungan konseptual, tetapi juga mempertimbangkan kekuatan bukti empiris yang tersedia dalam literatur.

Hasil akhir analisis disajikan secara deskriptif-naratif dan tabulasi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai perkembangan penelitian, kecenderungan temuan, serta implikasinya terhadap pengembangan kualitas layanan perpustakaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelusuran dan Seleksi Literatur

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020 untuk mengidentifikasi dan menganalisis publikasi ilmiah yang relevan dengan literasi informasi, kepercayaan pengguna, dan kepuasan pemustaka. Penelusuran literatur dilakukan melalui lima sumber pencarian ilmiah, yaitu Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, Directory of Open Access Journals (DOAJ), dan Garuda, dengan cakupan publikasi tahun 2020–2025.

Berdasarkan hasil penelusuran, diperoleh 120 artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Selanjutnya, dilakukan pemeriksaan duplikasi yang menghasilkan pengeluaran 35 artikel sehingga tersisa 85 artikel. Pada tahap penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, sebanyak 40 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi relevansi awal dengan fokus penelitian. Dengan demikian, terdapat 45 artikel yang dilanjutkan ke tahap pemeriksaan naskah lengkap (*full-text review*).

Tahap berikutnya dilakukan melalui penilaian kelayakan dan kualitas artikel berdasarkan kesesuaian tujuan, kejelasan metodologi, kelengkapan hasil penelitian, serta relevansi terhadap variabel yang dikaji. Berdasarkan keseluruhan proses tersebut, diperoleh 20 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan digunakan sebagai sumber utama dalam sintesis penelitian.

Hasil seleksi tersebut menunjukkan bahwa literatur mengenai literasi informasi dan kepuasan pemustaka memiliki keterkaitan dengan berbagai aspek penyelenggaraan perpustakaan, terutama kualitas layanan, kompetensi pustakawan, ketersediaan sumber informasi, dan pemanfaatan teknologi digital. Sementara itu, pembahasan mengenai kepercayaan pengguna memperlihatkan pentingnya kredibilitas informasi dan keandalan pelayanan dalam membentuk hubungan antara pemustaka dan institusi perpustakaan.

Karakteristik dan Pemetaan Penelitian

Berdasarkan artikel yang telah diidentifikasi dalam naskah kajian, penelitian mengenai literasi informasi, kepuasan pemustaka, dan kualitas layanan perpustakaan menggunakan beragam pendekatan metodologis. Sebagian besar penelitian yang tercantum menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dan analisis korelasional untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, kemampuan literasi informasi, dan kepuasan pengguna.

Dari sisi substansi, penelitian terdahulu dapat dikelompokkan ke dalam tiga kecenderungan utama. Pertama, penelitian yang berfokus pada kemampuan literasi informasi dan keterampilan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi. Kedua, penelitian yang mengkaji kualitas layanan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka. Ketiga, penelitian yang membahas kepercayaan, kredibilitas informasi, dan hubungan jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan perpustakaan.

Penelitian Shahzad et al. (2021), misalnya, mengkaji kepuasan pengguna terhadap keterampilan literasi informasi dan kebutuhan pelatihan mahasiswa. Sementara itu, Selvi dan Ganesan (2022) menitikberatkan kajian pada kompetensi literasi informasi peneliti perguruan tinggi dari aspek pengetahuan dan keterampilan. Kedua penelitian tersebut memberikan landasan untuk memahami pentingnya kemampuan literasi informasi dalam mendukung aktivitas pencarian dan pemanfaatan sumber informasi.

Pada aspek kepuasan pemustaka, Amarasekara dan Marasinghe (2020), Amalia dan Christiani (2020), serta Mohamad Zaki et al. (2023) memberikan perhatian terhadap kualitas sumber daya dan pelayanan perpustakaan. Penelitian Mahmood et al. (2020) juga memperlihatkan relevansi fasilitas, koleksi, dan teknologi dalam penilaian kualitas layanan perpustakaan.

Pemetaan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pemustaka tidak dapat dipahami hanya berdasarkan satu faktor. Kemampuan pengguna dalam mengakses informasi perlu didukung oleh kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, integrasi literasi informasi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan menjadi penting dalam memahami terbentuknya kepuasan pemustaka secara lebih menyeluruh.

Hubungan Literasi Informasi dengan Kepuasan Pemustaka

Hasil sintesis menunjukkan bahwa literasi informasi memiliki keterkaitan dengan peningkatan kepuasan pemustaka, terutama melalui kemampuan pengguna dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi, menentukan strategi pencarian, menemukan sumber yang relevan, mengevaluasi kredibilitas informasi, dan memanfaatkan informasi sesuai kebutuhan. Kompetensi tersebut memungkinkan pemustaka menggunakan fasilitas perpustakaan secara lebih efektif sehingga proses pencarian informasi menjadi lebih terarah dan efisien.

Penelitian Shahzad et al. (2021) memberikan dukungan terhadap hubungan tersebut melalui kajian mengenai keterampilan literasi informasi dan kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa universitas. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya penguasaan keterampilan literasi informasi dalam menunjang pengalaman pengguna ketika memanfaatkan sumber

informasi. Selvi dan Ganesan (2022) juga menekankan pentingnya kompetensi pengetahuan dan keterampilan literasi informasi bagi peneliti perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik.

Secara konseptual, pemustaka yang memiliki kemampuan literasi informasi lebih baik akan memiliki kapasitas yang lebih tinggi untuk memanfaatkan koleksi dan layanan perpustakaan. Mereka tidak hanya bergantung pada bantuan pustakawan, tetapi juga mampu melakukan penelusuran secara mandiri, menentukan relevansi sumber, dan menilai kualitas informasi yang diperoleh. Kemampuan tersebut berpotensi mengurangi kesulitan dalam proses pencarian informasi dan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan perpustakaan.

Meskipun demikian, literasi informasi bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pemustaka. Kemampuan pengguna dalam menemukan informasi tidak akan memberikan pengalaman yang optimal apabila perpustakaan memiliki koleksi yang terbatas, sistem pencarian yang sulit digunakan, fasilitas yang kurang memadai, atau pelayanan yang tidak responsif. Dengan demikian, pengaruh literasi informasi terhadap kepuasan pemustaka perlu dipahami bersama dengan kondisi lingkungan layanan perpustakaan.

Temuan Amarasekara dan Marasinghe (2020) memperlihatkan pentingnya sumber daya dan pelayanan perpustakaan dalam membentuk kepuasan pengguna. Sejalan dengan itu, Amalia dan Christiani (2020) serta Mohamad Zaki et al. (2023) menunjukkan relevansi kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan pemustaka. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan literasi informasi dan kualitas layanan merupakan aspek yang saling melengkapi. Literasi informasi berkaitan dengan kapasitas pengguna dalam memanfaatkan informasi, sedangkan kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan perpustakaan menyediakan lingkungan yang mendukung pemenuhan kebutuhan informasi tersebut.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan pemustaka membutuhkan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada penyediaan koleksi dan fasilitas, tetapi juga pada pengembangan kompetensi pengguna. Perpustakaan perlu menyelenggarakan program pendidikan pemustaka, pelatihan penelusuran informasi, pendampingan penggunaan basis data ilmiah, serta edukasi evaluasi kredibilitas sumber informasi.

Peran Kepercayaan dalam Hubungan Literasi Informasi dan Kepuasan Pemustaka

Kepercayaan merupakan aspek penting dalam hubungan antara pemustaka dan institusi perpustakaan. Kepercayaan terbentuk melalui keyakinan pengguna bahwa perpustakaan mampu menyediakan informasi yang kredibel, memberikan pelayanan secara konsisten, menjaga keandalan sistem, serta menunjukkan profesionalisme dalam memenuhi kebutuhan informasi. Dalam lingkungan perpustakaan modern, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan interaksi langsung antara pustakawan dan pengguna, tetapi juga mencakup keandalan layanan digital serta kualitas sumber informasi yang disediakan.

Dalam kerangka penelitian ini, kepercayaan ditempatkan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka. Pemustaka yang memiliki kemampuan literasi informasi dapat melakukan penilaian secara lebih kritis terhadap kualitas dan kredibilitas sumber informasi. Kemampuan tersebut berpotensi membentuk keyakinan terhadap sumber informasi dan layanan perpustakaan apabila informasi yang disediakan dinilai akurat, relevan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Kepercayaan selanjutnya dapat memengaruhi pengalaman pemustaka ketika menggunakan layanan perpustakaan. Pengguna yang memiliki keyakinan terhadap kualitas

layanan cenderung merasa lebih aman dalam memanfaatkan koleksi, menggunakan sistem informasi, dan mengandalkan bantuan pustakawan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima dan berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka.

Namun, peran mediasi kepercayaan perlu dipahami secara hati-hati. Tidak semua penelitian yang membahas literasi informasi dan kepuasan pengguna secara langsung membuktikan adanya pengaruh tidak langsung melalui kepercayaan. Penelitian yang hanya menunjukkan hubungan antara literasi informasi dan kepuasan, atau antara kualitas pelayanan dan kepuasan, belum cukup untuk menyatakan bahwa kepercayaan telah terbukti memediasi hubungan tersebut.

Oleh karena itu, hasil kajian ini menempatkan kepercayaan sebagai mekanisme mediasi yang didukung oleh hubungan konseptual antarvariabel dan temuan penelitian terkait kualitas layanan serta kepuasan pengguna. Pembuktian empiris mengenai pengaruh mediasi tetap memerlukan penelitian yang secara khusus menguji hubungan antara literasi informasi, kepercayaan, dan kepuasan pemustaka dalam satu model penelitian.

Kualitas Layanan Perpustakaan sebagai Faktor Pendukung Kepuasan Pemustaka

Hasil kajian memperlihatkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka. Kualitas tersebut mencakup ketersediaan koleksi, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, kompetensi pustakawan, serta keandalan sistem informasi. Berbagai aspek tersebut menentukan sejauh mana perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Mahmood et al. (2020) mengkaji kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi melalui pendekatan LibQUAL+ dan menunjukkan relevansi fasilitas, koleksi, serta teknologi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Amalia dan Christiani (2020) juga mengkaji kepuasan pemustaka berdasarkan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan LibQUAL+. Sementara itu, Pahlevy dan Hasan (2021) menekankan pentingnya pelayanan petugas perpustakaan dalam membentuk kepuasan pengguna.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara pemustaka dan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna selama memperoleh layanan. Pustakawan yang memiliki kompetensi dan mampu memberikan bantuan secara responsif dapat mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Demikian pula, sistem informasi yang mudah digunakan dapat meningkatkan efisiensi pencarian dan memperbaiki pengalaman pengguna.

Dalam konteks transformasi digital, kualitas layanan juga berkaitan dengan kemampuan perpustakaan mengembangkan sistem pelayanan yang mudah diakses, stabil, dan responsif. Pemanfaatan katalog daring, repositori institusi, jurnal elektronik, serta layanan perpustakaan digital perlu disertai dengan pendampingan agar pemustaka dapat menggunakan fasilitas tersebut secara optimal.

Dengan demikian, kualitas layanan memiliki keterkaitan yang erat dengan literasi informasi dan kepercayaan pengguna. Perpustakaan yang menyediakan layanan berkualitas dapat menciptakan pengalaman positif, meningkatkan keyakinan pengguna terhadap institusi, serta mendukung terbentuknya kepuasan pemustaka secara berkelanjutan.

Kepercayaan Pengguna dalam Pengembangan Layanan Perpustakaan Digital

Perkembangan layanan perpustakaan digital menghadirkan peluang sekaligus tantangan dalam membangun kepercayaan pengguna. Kemudahan akses terhadap berbagai sumber informasi memberikan manfaat bagi pemustaka, tetapi juga menuntut kemampuan

untuk membedakan informasi yang kredibel dan informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kondisi tersebut, perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sumber informasi yang berkualitas dan memastikan bahwa sistem pelayanan dapat diandalkan.

Penelitian Anwar (2023) mengenai hubungan kualitas sistem informasi aplikasi iPusnas dengan kepuasan pemustaka menggunakan PIECES Framework menunjukkan relevansi kualitas sistem informasi dalam pengalaman pengguna perpustakaan digital. Selain itu, kajian mengenai kualitas layanan perpustakaan digital juga memperlihatkan bahwa kemudahan akses dan keandalan sistem merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Literasi informasi memiliki peran penting dalam lingkungan tersebut karena membantu pemustaka memahami cara menggunakan sumber informasi digital, mengevaluasi kredibilitas konten, dan menghindari penggunaan informasi yang tidak valid. Pengguna yang memiliki kompetensi literasi informasi lebih baik diharapkan mampu memanfaatkan layanan digital secara lebih kritis dan bertanggung jawab.

Di sisi lain, kepercayaan terhadap perpustakaan digital juga dipengaruhi oleh konsistensi sistem, keamanan informasi, akurasi koleksi digital, serta ketersediaan bantuan ketika pengguna menghadapi kendala. Apabila perpustakaan mampu memenuhi aspek-aspek tersebut, pengguna akan memiliki alasan yang lebih kuat untuk terus memanfaatkan layanan yang tersedia.

Oleh karena itu, pengembangan perpustakaan digital perlu mengintegrasikan peningkatan literasi informasi dengan penguatan kualitas sistem dan pelayanan. Integrasi tersebut penting untuk menciptakan lingkungan informasi yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga kredibel dan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pemustaka.

Sintesis Hubungan Antarvariabel

Berdasarkan keseluruhan hasil kajian, literasi informasi, kepercayaan, dan kepuasan pemustaka merupakan tiga konstruk yang memiliki keterkaitan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Literasi informasi berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam memperoleh dan mengevaluasi informasi, kepercayaan mencerminkan keyakinan pengguna terhadap kredibilitas sumber dan keandalan layanan, sedangkan kepuasan menunjukkan evaluasi pengguna terhadap pengalaman pelayanan yang diterima.

Hubungan antara ketiga variabel tersebut dapat dijelaskan melalui suatu mekanisme konseptual. Literasi informasi memungkinkan pemustaka melakukan penelusuran dan evaluasi informasi secara lebih efektif. Kemampuan tersebut dapat mendukung terbentuknya kepercayaan ketika pengguna memperoleh informasi yang akurat dan layanan yang dapat diandalkan. Selanjutnya, kepercayaan dapat meningkatkan keyakinan dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan.

Selain hubungan tersebut, literasi informasi juga dapat berhubungan langsung dengan kepuasan pemustaka melalui peningkatan efektivitas pencarian dan pemanfaatan informasi. Dengan demikian, kepercayaan dalam kerangka penelitian ini diposisikan sebagai mekanisme yang menjelaskan sebagian hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka, tanpa mengabaikan kemungkinan adanya pengaruh langsung.

Sintesis hubungan antarvariabel dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Literasi informasi berkontribusi terhadap kemampuan pemustaka dalam mengidentifikasi kebutuhan, menelusuri, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Literasi informasi dapat mendukung pembentukan kepercayaan melalui kemampuan pengguna dalam menilai kredibilitas dan kualitas informasi.
3. Kepercayaan terhadap perpustakaan berpotensi meningkatkan kepuasan melalui keyakinan pengguna terhadap keandalan sistem, kualitas informasi, dan profesionalisme pelayanan.
4. Kepercayaan dapat berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka.
5. Kualitas layanan dan perkembangan teknologi digital merupakan faktor pendukung yang perlu diperhatikan dalam memahami hubungan ketiga variabel tersebut.

Secara keseluruhan, hasil sintesis menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pemustaka tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan sumber informasi, tetapi juga memerlukan pengembangan kemampuan pengguna dan pembangunan kepercayaan terhadap layanan perpustakaan.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memberikan implikasi teoretis dan praktis terhadap pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi. Secara teoretis, kajian ini memperluas pemahaman mengenai hubungan literasi informasi dan kepuasan pemustaka dengan menempatkan kepercayaan sebagai mekanisme mediasi. Kerangka tersebut memberikan perspektif bahwa kepuasan pengguna tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memperoleh informasi, tetapi juga dengan keyakinan terhadap kredibilitas sumber dan keandalan institusi penyedia layanan.

Secara praktis, pengelola perpustakaan perlu mengembangkan program literasi informasi yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka, seperti pelatihan penelusuran informasi, penggunaan basis data ilmiah, evaluasi kredibilitas sumber, serta pemanfaatan layanan perpustakaan digital. Selain itu, peningkatan kompetensi pustakawan, pemutakhiran koleksi, pengembangan sistem informasi, dan konsistensi pelayanan perlu menjadi bagian dari strategi membangun kepercayaan pengguna.

Bagi institusi pendidikan tinggi, hasil kajian ini dapat menjadi pertimbangan dalam mengintegrasikan program literasi informasi ke dalam kegiatan akademik dan penelitian. Kolaborasi antara perpustakaan, dosen, dan pengelola program studi dapat membantu meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menemukan serta menggunakan informasi ilmiah secara bertanggung jawab.

Dengan demikian, penguatan literasi informasi yang disertai peningkatan kualitas layanan dan pembangunan kepercayaan diharapkan dapat menciptakan perpustakaan yang lebih responsif, kredibel, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil *Systematic Literature Review* terhadap 20 artikel ilmiah periode 2020–2025, dapat disimpulkan bahwa literasi informasi memiliki keterkaitan positif dengan kepuasan pemustaka melalui peningkatan kemampuan pengguna dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi, menelusuri sumber yang relevan, mengevaluasi kredibilitas, dan memanfaatkan informasi secara efektif. Kepercayaan pengguna secara konseptual berperan sebagai mekanisme mediasi yang menghubungkan literasi informasi dengan kepuasan pemustaka melalui keyakinan terhadap kredibilitas sumber informasi, profesionalisme pustakawan, kualitas pelayanan, dan keandalan sistem perpustakaan. Selain itu, kualitas layanan dan transformasi digital turut menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan

pemustaka memerlukan integrasi antara pengembangan kompetensi literasi informasi, penguatan kualitas layanan, dan pembangunan kepercayaan pengguna secara berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi serta menjadi pertimbangan bagi pengelola perpustakaan dalam merancang strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan menguji model hubungan antarvariabel secara empiris menggunakan pendekatan kuantitatif, khususnya untuk membuktikan pengaruh mediasi kepercayaan terhadap hubungan antara literasi informasi dan kepuasan pemustaka.

DAFTAR RUJUKAN

Amarasekara, K. M. R. K., & Marasinghe, M. M. I. K. (2020). User satisfaction on library resources and services: Survey conducted in main library of the Open University of Sri Lanka. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka, 23*(2), 27–46. https://doi.org/10.4038/jula.v23i2.8007

Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, 9*(2), 33–41. https://doi.org/10.14710/jip.v9i2.33-41

Association of College and Research Libraries. (2016). *Framework for information literacy for higher education*. American Library Association. https://www.ala.org/acrl/standards/ilframework

Association of College and Research Libraries. (2000). *Information literacy competency standards for higher education*. American Library Association.

Bawden, D. (2001). Information and digital literacies: A review of concepts. *Journal of Documentation, 57*(2), 218–259. https://doi.org/10.1108/EUM0000000007083

Mohamad Zaki, M. H., Hasan, H., Syed Wahid, S. N., & Mohamad, M. (2023). Library service quality and users' satisfaction: A correlational study among UiTM Puncak Perdana students. *Jurnal Intelek, 18*(2), 118–127.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ, 372*, n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian terhadap kepuasan pemustaka dalam menerima layanan petugas perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan, 9*(1), 69–83.

Selvi, K. S., & Ganesan, P. (2022). Exploring the university research scholars' information literacy competency: A focus on the knowledge and skills. *Information Discovery and Delivery, 50*(4), 365–?.

Sarah, M. S., Saepudin, E., & Anwar, R. K. (2023). Hubungan kualitas sistem informasi aplikasi iPusnas dengan kepuasan pemustaka menggunakan PIECES Framework. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2*(6), 29–39. https://doi.org/10.56127/jukim.v2i6.968

Shahzad, K., Iqbal, M. M. Y., Khan, A., & Idrees, H. (2021). User satisfaction about information literacy skills and training needs among university students of Islamabad, Pakistan. *Library Philosophy and Practice*, 2021, 1–17. https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5843/

Mahmood, K., Rehman, S. U., & Ashiq, M. (2020). Measuring library service quality of the college libraries in Pakistan: An analysis of the LibQUAL comments. *Library Philosophy and Practice*. https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4338/